

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI WELLY MOTOR.**

*The Impact of Customers Satifaction to Service Quality in Welly
Motor.*

**ARIEF RAHMAN
8223097578**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

ABSTRAK

ARIEF RAHMAN. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Welly Motor. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Welly Motor. Penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, survei (wawancara) dan kuesioner. Jenis skala yang digunakan adalah skala likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan penarikan sampel acak. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data korelasi *product moment*.

Dari hasil penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,8118 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan di Welly Motor mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 65,90% dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 5\%$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

ARIEF RAHMAN. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Welly Motor. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

This paper has a purpose to know about the impact quality service of customer satisfaction in Welly Motor. The writer take that title is to find out whether or not the influence of service quality to customer satisfaction. Research method that used is descriptive analysis, with searching data through library, interview and the questioner. Type of scale used is a Likert scale. The sampling technique used is a random sampling. In this study the authors used the technique of data analysis product moment correlation.

From the results of this paper can be concluded that the presence of a positive relationship between service quality to customer satisfaction by 0.8118 and the magnitude of the influence of the quality of services performed at the Welly Motor influence customer satisfaction by 65.90% with 5% significance level ($\alpha = 5\%$). Thus we can conclude that H_0 is rejected and H_1 accepted.

Key Word: Service Quality, Customer Satifaction

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, MM

NIP. 19620623 199903 2 001



16 juli 2012

Ketua Jurusan Manajemen



Agung Wahyu Handaru, ST., MM

NIP. 19781127 200604 1 001

Jakarta, Juli 2012

Ketua Program Studi

DIII Manajemen Pemasaran



Agung Kresnamurti R.P., ST., MM

NIP. 19740416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 19531002 198503 2 001

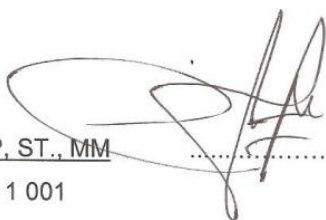
Ketua Penguji

Tanda tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R.P, ST., MM

NIP. 19740416 200604 1 001



24 Juli 2012.

Penguji Ahli

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 19630119 199203 2 001

 24 Juli 2012.

Dosen Pembimbing

Dra. Sholikhah, MM

NIP. 19620623 199903 2 001



24 Juli 2012.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan tak lupa shalawat serta salam penulis tunjukan kepada Rasullullah SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

Selama penyusunan Karya Ilmiah ini Penulis cukup banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari berbagai pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk mendapatkan berbagai data dan informasi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini, sehingga Penulis mampu menghasilkan Karya Ilmiah yang diharapkan.

Selain itu pada kesempatan ini, Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penyusunan Karya Ilmiah antara lain.

1. Ibu Dra. Sholikhah, MM selaku dosen pembimbing Karya Ilmiah.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti R.P, ST., MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Pembimbing Akademik.

5. Dosen dan staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan praktikan menempuh studi.
6. Welly Tambunan selaku pemilik Welly Motor yang sudah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Welly Motor.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang dan doa.
8. Merina Annisa Noviani yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Juli 2012

Penulis