

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN HOME SERVICE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL BINTANG TIMUR CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat Dalam
Menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama



Disusun Oleh :

NAMA : R O B B Y

NRP : 02.99.238

**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

Terakreditasi (Accredited)

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor : 043/BAN-PT/AK-VII/S1/XII/2003

Tanggal 15 Desember 2003

2005

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai kualitas pelayanan *home service* yang diberikan Bengkel Bintang Timur Cirebon terhadap pelanggannya. Penelitian yang dilakukan berupa survey untuk mengukur kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon kepada konsumennya secara rata-rata sangat baik. Berdasarkan pemikiran di atas penulis mencoba melakukan penelitian pada Bengkel Bintang Timur yang hasilnya dituangkan dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Home Service* terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon”.

Penulis menggunakan rumus *rank spearman* untuk mengetahui kekuatan hubungan variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon) dan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon penulis menggunakan koefisien determinasi.

Dari hasil analisis korelasi *Rank Spearman* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bintang Timur Cirebon dengan nilai korelasi sebesar 0,65. Dari hasil uji signifikan t dapat diketahui bahwa nilai t hitung ternyata lebih besar daripada nilai t tabel dengan nilai t hitung sebesar (4,526) sedangkan nilai t tabel (1,701), sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini berarti pula hipotesis yang diajukan pada bab pendahuluan yaitu “Kualitas pelayanan *Home Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan”, dapat diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 42,25%, sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas dari pelayanan *Home Service* mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugrah, kasih dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis dalam skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan dengan judul “Kualitas Pelayanan *Home Service* pada Bengkel Bintang Timur Cirebon.” Mengenai isi dari skripsi yang penulis susun ini adalah berdasarkan data-data yang diperoleh dari perusahaan maupun dari literatur dan bahan-bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.

Selama persiapan dan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak sekali menerima doa, dorongan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orangtua penulis yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Bapak Tendi Haruman, Drs. M.M., selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
3. Ibu Maya Ariyanti, S.E.M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Tanti Irawati, S.E. M.M., selaku dosen Co. pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Surahman S., S.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
6. Ibu Lasmanah, S.E., selaku sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung yang telah membantu dan membagikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung yang telah membantu terselesainya skripsi ini.
9. Pemilik, staf dan karyawan Bengkel Bintang Timur, yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan penulis, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
10. Buat cie Ida + ko Belly, cie Lina + ko Kim Hok, Gisa, Gaby, Veren, Via, Lala, Ryan, ko Ruddy, yang telah banyak memberikan doa, bantuan dan dorongan kepada penulis.
11. Buat teman-teman kost, ko Agus, Tatang, Dessy, Eben, Erwin, Ade, Neneng, Krsti, Budi, Kabul yang telah memberikan doa, bantuan dan dorongan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis, baik itu pengetahuan, maupun pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan penulis terima dengan tangan terbuka. Dan akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Oktober 2005

Penulis