KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat, nikmat, serta karunia yang telah diberikan sehingga penulis telah diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AUTO2000 Cabang Asia Afrika Bandung" (Studi Kasus Pada Pelanggan *service* Mobil Toyota di AUTO2000 Asia Afrika Bandung) dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Telkom University.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaika rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara moril maupun materiil dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini oleh karena itu, secara khusus pada kesempatan yang baik ini penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat sehingga penulis telah diberi kesempatan untuk dapat menyelasaikan Tugas Akhir .
2. Alm. Ayah saya Ir. Achmad Rizal Kartapradja yang selalu menjadi inspirasi untuk segera menyelesaikan kuliah saya.
3. Mama Tuty Setiawati yang selalu memberikan dukungan sehingga mampu menghadapi segala hambatan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Sela Garnita selaku adik yang selalu memberikan dukungan sehingga mampu menghadapi segala hambatan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Pihak AUTO2000 Cabang Asia Afrika Bandung atas informasi yang telah diberikan sehingga membantu dalam menyelesaikan skripsi ini .
6. Ibu Putu Nina Madiawati, ST.,MT selaku dosen pembimbing atas segala kesabarannya dalam meluangkan waktu guna membimbing, memberikan dorongan, arahan, dan saran berbagai ilmu dan nasehat hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc selaku dosen penguji saya .
8. Bapak Irfan Prarendra, ST., MM selaku dosen penguji saya.

9. Ibu Retno Setyorini, ST.,MM selaku dosen wali saya yang selalu memberikan motivasi, dorongan, arahan, dan saran berbagai ilmu dan nasehat kepada saya.
10. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama 4 tahun kuliah.
11. Kepada Adi Prima Putra, Tria Yuliyus Safitri, Dwi Mortesa, Ayu Kartika Sari, Noventi Ersa Putri, Zyas Esa Anarki terima kasih banyak, i love you all !
12. Kepada Dilla Fardila, Rina Purnamasari, Lestari risnawati yang selalu memberikan semangat Lahir Batin, i love you so much !
13. Kepada Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat cepat terselesaikan.
14. Kepada keluarga besar ADBIS D 2010 yang sudah menemani perkuliahan selama 4 tahun sampai skripsi ini terselesaikan.
15. Diasti Rastosari sahabat yang selalu memberikan motivasi kepada saya.
16. Kepada M. Ikbal Almanda sebagai teman dekat yang selalu mendukung saya selama 2 tahun terakhir.

Semoga amal baik serta pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat balasan dari Allah Yang Maha Kuasa. Amin, Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak pembaca pada umumnya.

Bandung, 14 Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan ..... **i**
Halaman Pernyataan ..... **ii**
Kata Pengantar ..... **iii**
Daftar Isi ..... **iv**
Daftar Gambar ..... **viii**
Daftar Tabel ..... **ix**
Daftar Lampiran ..... **x**
Abstrak **11**
BAB I Pendahuluan 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1 Sejarah AUTO 2000 1
2 Visi dan Misi 1
3 Logo Peusahaan 2
1.2 Latar Belakang Masalah 3
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Dan Manfaat 8
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.6 Etika Penulisan Tugas Akhir 9
BAB II Tinjauan Pustaka 11
2.1 TINJAUAN PENELITIAN 11
2.1.1 Manajemen Pemasaran 11
2.1.2 Pemasaran Jasa 12
2.1.3 Karakteristik Jasa 13
2.1.4 Manajemen Kualitas Jasa 15
2.1.5 Persepsi dan Ekspetasi 15
2.1.6 Dimensi Kualitas Jasa 16
2.1.7 Kepuasan Pelanggan 17
2.1.8 Konsep Kepuasan Pelanggan 17
2.1.9 Strategi Kepuasan Pelanggan 18
2.1.10 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 19

2.2 Penelitian Terdahulu 21
2.2.1 Jurnal Nasional Dan Internasional 21
2.2.2 Skripsi Terdahulu 29
2.3 Kerangka Pemikiran 34
2.4 Hipotesis 35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian 36
BAB III Metode Penelitian 37
3.1 Jenis Penelitian 37
3.2 variabel Operasional 37
3.2.1 Variabel dan Sub Variabel 38
3.2.2 Skala Pengukuran 42
3.3 Tahapan Penelitian 43
3.4 Populasi Dan Sampel 44
3.4.1 Populasi 44
3.4.2 Sampel 44
3.4.3 Teknik Sampling 45
3.5 Teknik Pengumpulan Data 46
3.5.1 Sumber Data 46
3.5.2 Teknik Pengumpulan data 46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 47
3.6.1 Uji Validitas 47
3.6.2 Uji Reliabilitas 49
3.7 Teknik Analisis Data 50
3.7.1 Deskriptif Kuantitatif 50
3.7.2 Penskalaan MSI 52
3.7.3 Uji Asumsi Klasik 53
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda 54
3.7.5 Uji F 54
3.7.6 Uji Hipotesis Parsial 56
3.7.7 Koefisien Determinasi 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Karakteristik Responden 58
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 59
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi 60
4.2 Hasil Penelitian 61
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel 62
4.2.2 Method of Succesive Interval (MSI) 64
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 64
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda 69
4.2.5 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) 69
4.2.6 Uji Hipotesis Parsial (Uji T) 72
4.2.7 Koefisien Determinasi 74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76
5.2 Saran 77
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan 77
5.2.2 Saran Bagi Akademi 78
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Toyota 2
GAMBAR 1.2 Kombinasi Logo Toyota 3
GAMBAR 2.1 Jasa Sebagai Sebuah Sistem 12
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran 34
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian 42
GAMBAR 3.2 Garis Kontinum 51
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 59
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 59
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi 60
GAMBAR 4.5 Presentase Vaiabel Service Quality Dalam Garis Kontinum 62
GAMBAR 4.6 Presentase Variabel Kepuasan Pelanggan Dalam Garis Kontinum... 64
GAMBAR 4.7 Hasil SPSS 20 Metode Histogram Display Normal Curve 65
GAMBAR 4.8 Kurva P-PLOT 66
GAMBAR 4.9 Scatterplot 68

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Tabel Pelanggan *service* 6

TABEL 1.2 Tabel pelanggan *complain* 6

TABEL 2.2 Penelitian terdahulu 20

2.1 Jurnal Internasional dan Nasional 20

2.2 Skripsi 28

TABEL 3.1 Variabel Operasional 38

TABEL 3.2 Desain Pengukuran Kuisioner 41

TABEL 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas *service* 47

TABEL 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 48

TABEL 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas *service* dan Kepuasan Pelanggan 49

TABEL 3.6 Kriteria Interpretasi Presentase 50

TABEL 4.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel *Service Quality* 61

TABEL 4.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan 63

TABEL 4.3 One- sample Kolmogrov-Smirnov Test 67

TABEL 4.4 Uji Multikolinieritas 67

TABEL 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda 69

TABEL 4.6 Hasil Uji Hipotesis Simultan (uji F) 71

TABEL 4.7 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T) 72

TABEL 4.8 Tabel Koefisien Determinasi 74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 DATA TABULASI KUESIONER

LAMPIRAN 3 RELIABILITY

LAMPIRAN 4 VALIDITAS