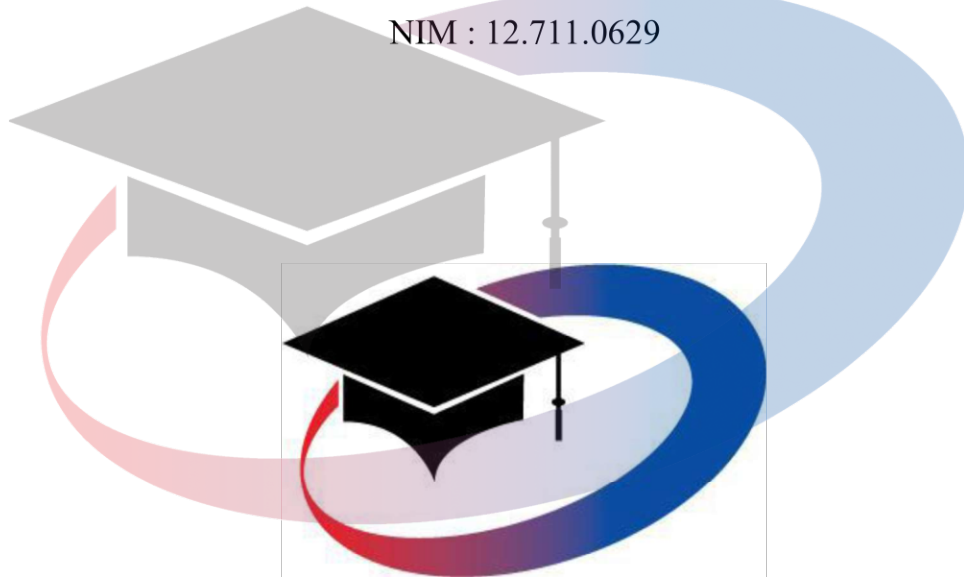


**PENGARUH KUALITAS SUKU CADANG DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. ARISTA AUTO LESTARI SM. RAJA MEDAN**

Skripsi

Apria Yani Putri

NIM : 12.711.0629



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**THE INFLUENCE OF SPARE PARTS QUALITY AND
SERVICE QUALITY TO EMPLOYEES CUSTOMER
SATISFACTION AT PT.ARISTA AUTO LESTARI SM.RAJA
MEDAN**

Final Research

BY:

Apria Yani Putri

Number Student : 127110629



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS SUKU CADANG DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ARISTA AUTO
LESTARI CABANG SM. RAJA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis**

Oleh :

Apria Yani Putri

127110629

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M)

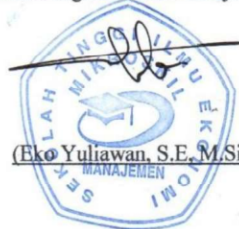


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E, M.M)

Medan, 19 Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



(Eko Yuliawan, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Perihal : Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Apria Yani Putri

Nim : 127110629

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Konsentrasi Bidang : Manajemen Bisnis

Jenjang Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh kualitas suku cadang dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Tempat Penelitian : PT. ARISTA AUTO LESTARI CABANG SM. RAJA MEDAN

Alamat Penelitian : Jl. SM. Raja Km 5,5 No.2 Medan

Telp/No.hp Tempat Penelitian : 0617869999

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya). Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STIE Mikroskil Medan, yakni pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 juli 2016

Saya yang membuat pernyataan

Ma
METERAI
TEMPEL
C81ECADF667038813

Apria
5000
RUPIAH

(Apria Yani Putri)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kepuasan pelanggan PT. Arista Auto Lestari Cabang SM Raja Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas suku cadang dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Arista Auto Lestari Cabang SM Raja Medan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan yang berlangganan dengan Bengkel PT. Arista Auto Lestari Cabang SM Raja Medan dari bulan Januari sampai akhir Oktober 2015, yaitu sebanyak 425 orang. Sampel yang digunakan berjumlah 81 orang, melalui teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner terhadap 81 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas Suku cadang (X1), kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara parsial kualitas suku cadang (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu nilai Adjusted R Square yang diketahui sebesar 0.570 yang berarti besarnya berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 57% . sedangkan sisanya 43% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Suku Cadang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The background of this research is the customer satisfaction problem at PT. Arista Auto Lestari SM. Raja Medan Branch. The purpose of this research is to determine the impact of product quality and service quality towards customer satisfaction at PT. Arista Auto Lestari SM. Raja Medan Branch. In this research the population is all the customer of PT. Arista Auto Lestari SM. Raja Medan Branch from January to the end of October 2015, amounted 425 people. The sample of this research amounted 81 people, using accidental sampling technique. Data collecting method used is questionnaire towards 81 respondents. Data analyzing method used is multiple linear regression. The result of this research is quality product (X1), service quality (X2) simultaneously have significant influence towards customer satisfaction (Y). The Adjusted R Square is 0.570 which means the influence of independent variable towards dependent variable is 57%, while the rest 43% of customer satisfaction is influenced by other variables not observed in this research.

Keywords: Spare parts Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tujuan penulis dalam melaksanakan penulisan ini adalah guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Bidang Konsentrasi Manajemen Bisnis di STIE-Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di PT. Arista Auto Lestari Cabang SM.Raja Medan.

Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M., selaku Dosen pembimbing I serta sebagai Ketua STIE-Mikroskil yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Hanny Siagian, S.E, M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih sempurna.
4. Bapak Pioner Pelawi, SE, M.Si., selaku Dosen Penguji II serta sebagai sekretaris prodi Manajemen Bisnis STIE-MIKROSKIL yang telah memberikan kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih sempurna.

5. Bapak Djoni, S.kom., M.T.I, selaku Wakil Ketua I STIE-MIKROSKIL Medan.
6. Bapak Paulus, S.kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE MIKROSKIL Medan.
7. Bapak Saliman, S.T, selaku Wakil Ketua III STIE MIKROSKIL Medan dan 6 kepala sub bagian lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah membagikan pengetahuan dan pengalaman dalam hal pengembangan diri.
8. Bapak Eko Yuliawan, SE, M.Si., selaku ketua prodi Manajemen Bisnis STIE-MIKROSKIL Medan.
9. Semua Staf dan Dosen STIE-MIKROSKIL Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
10. Pimpinan serta seluruh Staf PT. Arista Auto Lestari Cabang SM.Raja Medan yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.
11. Teristimewa kepada Ibu saya Aspidah Lubis , Ayah saya M.Syafii S , Tante Asbah Syahraini Lubis dan OM Jumingan yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
12. Terkhusus terima kasih buat sahabat saya Ester Gulo yang telah banyak membantu saya selama proses pengerjaan skripsi ini.
13. Seluruh responde yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.

14. Seluruh teman-teman jurusan Manajemen Bisnis semester VIII STIE-Mikroskil yang telah membantu memberikan semangat dan waktunya untuk ikut membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Juli 2016

Penulis

Apria Yani Putri

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAC	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pengertian Pemasaran	10
2.3 Kualitas	12
2.4 Produk	14
2.5 Pelayanan	15

2.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.7 Pengaruh Antar Variabel	19
2.7.1 Pengaruh Kualitas suku cadang Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.8 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Gambaran Umum PT. Arista Auto Lestari Cabang SM. Raja Medan	22
3.1.1 Struktur Organisasi PT. Arista Auto Lestari Cabang SM. Raja Medan ..	23
3.2 Populasi Dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	27
3.3 Jenis Penelitian.....	28
3.4 lokasi Penelitian	28
3.5 Sumber Data.....	28
3.5.1 Metode Pengumpulan data	28
3.6 Defenisi Operasional Variabel	29
3.6.1 Skala Pengukuran Variabel	30
3.7 Metode Analisis Data	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reabilitas	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3.1 Uji Normalitas	32

3.7.3.2 Uji Multikolonieritas	33
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.7.5 Pengujian Hipotesis	34
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi	36

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden	37
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	39
4.1.2.1 Variabel Kualitas Suku Cadang (X1)	40
4.1.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	42
4.1.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
4.1.3 Uji Validitas dan Reabilitas	45
4.1.3.1 Uji Validitas	45
4.1.3.2 Uji Reabilitas	48
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.1.4.1 Uji Normalitas	50
4.1.4.2 Uji Multikolonieritas	52
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.5 Pengujian Hipotesis	54
4.1.5.1 Hasil Regresi Berganda	54
4.1.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	56

4.1.5.3 Uji signifikan Parsial (Uji t)	57
4.1.6 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Dimensi Kualitas Suku Cadang	59
4.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Variabel	39
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden berdasrkan instrumen variabel Kualitas Suku Cadang	41
Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden berdasrkan instrumen variabel kualitas pelayanan	42
Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden berdasrkan instrumen variabel kepuasan pelanggan	43
Tabel 4.8 Hasil uji validitas instrumen variabel Kualitas Suku Cadang.....	45
Tabel 4.9 Hasil uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan.....	46
Tabel 4.10 Hasil uji validitas instrumen variabel kepuasan pelanggan	47
Tabel 4.11 Realibility Statistik variabel Kualitas Suku Cadang.....	48
Tabel 4.12 Realibility Statistik kualitas pelayanan.....	49
Tabel 4.13 Realibility Statistik Kepuasan pelanggan	49
Tabel 4.14 Multikolonieritas	53
Tabel 4.15 Hasil uji koefisien regresi berganda	55
Tabel 4.16 Hasil analisis regresi secara simultan	56

Tabel 4.17 Hasil analisis secara parsial	57
Tabel 4.18 Koefisien determinasi	58



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	23
Gambar 4.1 Histogram	50
Gambar 4.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	51
Gambar 4.3 <i>Kolmogrov-smirnov</i>	52
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i>	54



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	65
Lampiran 2 Pilihan jawaban responden	70
Lampiran 3 Uji validitas.....	76
Lampiran 4 Uji Reabilitas	78
Lampiran 5 Uji Asumsi Kasik.....	79
Lampiran 6 Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi	81
Lampiran 7 Tabel t, Tabel r, Tabel f	82



UNIVERSITAS
MIKROSKIL