



HALAMAN JUDUL



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TOYOTA SALES
OPERATION AUTO2000 CABANG SETIABUDI BANDUNG**



*(Analysis of Service Quality in Toyota Sales Operation
Auto2000 Branch Setiabudi Bandung)*



TUGAS AKHIR



Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga



Oleh:



Arwan Mulyana

NIM: 145213004



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BANDUNG



2017



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TOYOTA SALES
OPERATION AUTO2000 CABANG SETIABUDI BANDUNG**

*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN TOYOTA SALES OPERATION AUTO2000
BRANCH SETIABUDI BANDUNG*

Penguji:

1. Sebagai Ketua : Dra. Ii Halilah, S. Sos., M. Si
2. Sebagai Anggota : Ermina Tiorida, SE., M. Si
3. Sebagai Anggota : Dra. Sholihati Amalia S. Sos., M. Pd

Tugas akhir ini telah disidangkan pada tanggal 26 Juli 2017 dan disahkan sesuai ketentuan

Menyetujui,
Pembimbing

Dra. Sholihati Amalia S. Sos., M. Pd

NIP. 19580303 198603 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

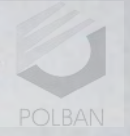
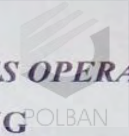
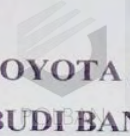
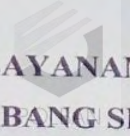
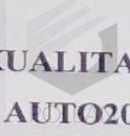


Sri Raharso, S.Sos., M. Si

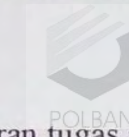
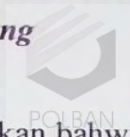
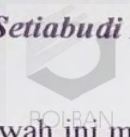
NIP. 19671204 200112 1 002



LEMBAR PERNYATAAN



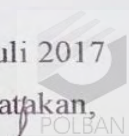
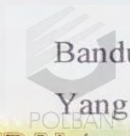
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TOYOTA SALES OPERATION AUTO2000 CABANG SETIABUDI BANDUNG



Analysis of Service Quality in Toyota Sales Operation Auto2000 Branch Setiabudi Bandung

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil pekerjaan saya. Tidak ada pekerjaan orang lain yang saya gunakan tanpa sumbernya.

Materi dalam laporan tugas akhir ini tidak/belum pernah digunakan sebagai bahan makalah/Tugas Akhir/Laporan Magang Industri lain kecuali saya menyatakan dengan jelas bahwa saya menggunakannya.

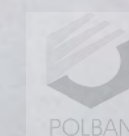
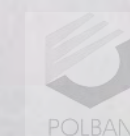
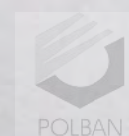
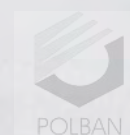
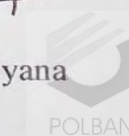
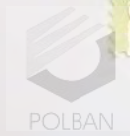


Bandung, Juli 2017

Yang menyatakan,



Arwan Mulyana





CURRICULUM VITAE



Nama

: Arwan Mulyana

NIM

: 145213004

Tempat/Tanggal Lahir

: Bekasi, 24 Mei 1995

Departemen

: Administrasi Niaga

Program Studi

: Administrasi Bisnis

Alamat

: RT. 015 / RW. 004. Kampung Buatan Baru,
Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak, Riau.

Telepon

: (+62) 822-1490-6306

Email

: arwanmulyana@gmail.com

IPK Terakhir

: 3.28

Pengalaman Organisasi :

1. Staf Muda Penelusuran Minat dan Bakat Mahasiswa (PMBM) Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN) Politeknik Negeri Bandung 2015-2016.
2. Tim Disiplin Regenerasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN) Politeknik Negeri Bandung 2015-2016.
3. Ketua Divisi Kesehatan Reproduksi Remaja PIK-R SMAN 1 KERINCI KANAN 2013-2014.
4. Wakil Ketua OSIS SMAN 1 KERINCI KANAN 2012-2013.
5. Ketua Gugus Depan Gerakan Pramuka SMAN 1 KERINCI KANAN 2012-2013.
6. Ketua Divisi Bela Negara OSIS SMAN 1 Kerinci Kanan 2011-2012.
7. Ketua OSIS SMPN 6 KERINCI KANAN 2009-2010.

Pelatihan:

1. Handsome Class by Wardah 2016 di Politeknik Negeri Bandung
2. Tabel Manner Course tahun 2016 di Hotel Savoy Homann Bidakara Hotel
3. Program Pengenalan Kehidupan Kampus tahun 2015 di Politeknik Negeri Bandung





4. Training Motivasi Mahasiswa Baru tahun 2015 di Politeknik Negeri Bandung



5. ESQ Leadership Training tahun 2015 di Politeknik Negeri Bandung

6. Latihan Bela Negara tahun 2015 di Pusdikhub TNI AD

7. Kursus Mahir Dasar (KMD) Nasional Pembina Pramuka 2012 di Siak

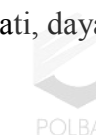
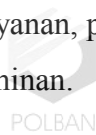
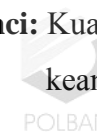




ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atas jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik bagi pelanggan sehingga memungkinkan pelanggan menjadi loyal. Dalam hal ini kualitas pelayanan menjadi sangat vital dan tidak dapat dihindarkan. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan akan terus berusaha memenangkan persaingan tersebut dengan menciptakan nilai pada kepuasan para pelanggannya melalui barang atau jasa yang diberikan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan, nilai kualitas harus diutamakan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan tersebut berpindah ke perusahaan lainnya. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Setiabudi Bandung ditinjau dari dimensi-dimensi terkait seperti dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan survey dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 orang pelanggan Toyota Auto2000 Setiabudi Bandung sebagai sampel. Dari data hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan *Statistical Product for Service Solution* (SPSS) diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Auto2000 Setiabudi Bandung sudah baik dengan *mean* sebesar 4.19. Dimensi tertinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan Auto2000 Setiabudi Bandung yaitu dimensi *tangible* dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 4.55, sedangkan dimensi terendah dari kualitas pelayanan yang diberikan Auto2000 Setiabudi Bandung yaitu dimensi *responsiveness* dengan nilai *mean* indikator terendah sebesar 3.76. Meski kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar angka ketidakpuasan dan keluhan pelanggan semakin sedikit. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti pelayanan yang cepat dan tepat, bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga akhir, pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik serta mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kata kunci: Kualitas, pelayanan, pelanggan, bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan.





ABSTRACT

Quality of service is the most important factor in achieving company goals to provide satisfaction to customers for services provided. Good service quality will give a good impression to the customer so as to enable the customer to be loyal. In this case the quality of service becomes very vital and can not be avoided. Increasingly fierce business competition makes the company will continue to try to win the competition by creating value on the satisfaction of its customers through goods or services provided. To create customer satisfaction and meet customer needs, quality values should take precedence. Unsatisfactory service will cause the customer to lose or even disappear as the customer moves on to another company. This is certainly a challenge for the company in improving the quality of services provided to customers. The purpose of this study is to determine the quality of service provided Toyota Sales Operation Auto2000 Branch Setiabudi Bandung viewed from related dimensions such as dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The research method used is descriptive research method and survey by using questionnaires distributed to 100 customers of Toyota Auto2000 Setiabudi Bandung as a sample. From the data result of research that is processed by using Statistical Product for Service Solution (SPSS) it is known that overall service quality given Auto2000 Setiabudi Bandung is good with mean equal to 4.19. The highest dimension of service quality provided by Setiabudi Auto2000 Bandung is the tangible dimension with the highest mean value of 4.55, while the lowest dimension of the quality of service provided Auto2000 Setiabudi Bandung is the dimension of responsiveness with the lowest indicator of 3.76. Although the quality of services provided is considered good, but needs to be improved again so that the number of dissatisfaction and customer complaints less. Improved quality of service can be done in various ways such as fast and accurate service, responsible to customers from beginning to end, employees who have good knowledge and ability and able to provide trust to customers.

Keywords: *Quality, service, customer, tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Setiabudi Bandung” dengan baik.

Laporan ini merupakan tugas yang disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung.

Dalam penyelesaian laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dan telah membantu penyusunan laporan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mendasar pada laporan ini. Oleh karena itu penulis sangat menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan laporan ini selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Bandung, Juli 2017

Penulis



UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Emak dan Abah, kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan, nasihat, serta selalu mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih yang tidak terhingga untuk kasih dan sayang yang telah diberikan selama ini.
2. Tete Aas Asnawati dan Arwin Mulyadi, kakak dan adik ku yang selalu setia menasihati dan mendengarkan keluh kesah ku.
3. Ibu Dra. Sholihati Amalia, S.Sos., M.Pd selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, arahan, serta saran dan bantuannya sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
4. Bapak Sri Raharso, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga dan dosen pengajar yang selalu membimbing dan memberikan nasihat.
5. Ibu Dra. Ii Halilah, S.Sos., Msi selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Bisnis dan dosen pengajar yang selalu perhatian dan memberikan masukan.
6. Ibu Dra. Sri Surjani Tjahjawati, M.Si selaku wali kelas yang setia membimbing kami selama tiga tahun dan selalu sabar dalam menghadapi permasalahan kami di kelas. Terima kasih banyak karena telah menjadi Ibu kedua bagi kami anak AB Kerma Siak.
7. Teman-teman kelas, terima kasih atas semua cerita, tangis, tawa, canda, waktu, dan cinta yang telah kita bagi satu sama lain. Terima kasih telah menjadi sumber penyemangat kuliah, teman curhat yang selalu ada, orang-orang hebat dalam berkarya. Terima kasih karena telah menjadi keluarga ke dua di negeri perantauan. Semoga kita sukses dan bisa membangun kota Siak tercinta.
8. Ibu Rosy Indriana, Kang Shelbi, Pak Agus, Pak Eka, Pak Setiawan, dan semua karyawan Auto2000 Setiabudi Bandung. Terima kasih atas kesempatannya untuk bergabung bersama di Auto2000 Setiabudi Bandung.



Sungguh pengalaman yang luar biasa dengan lingkungan kerja yang begitu hangat. Semoga selalu menjalin silaturahmi diantara kita.



9. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua doa dan kontribusinya.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terkait.





DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
<i>CURRICULUM VITAE</i>	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Identifikasi Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Sistematika Penulisan.....	6
I.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Pengertian Jasa.....	8
II.1.1 Klasifikasi Jasa.....	9
II.1.2 Karakteristik Jasa.....	12
II.2 Kualitas Pelayanan.....	14
II.2.1 Pengertian Kualitas.....	15
II.2.2 Pengertian Pelayanan.....	16
II.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
II.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
II.2.5 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	22
II.2.6 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	24
II.3 Definisi Pelanggan.....	27



II.4 Penelitian Terdahulu.....28

II.5 Kerangka Pemikiran.....30



BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....33

III.1 Prosedur Penelitian.....33

III.2 Metode Penelitian.....35

III.3 Populasi dan Sampel.....36

 III.3.1 Populasi.....36

 III.3.2 Sampel.....36

III.4 Jenis Pengumpulan Data.....38

III.5 Teknik Pengumpulan Data.....39

III.6 Skala Pengukuran Variabel.....39

III.7 Instrumen Penelitian.....40

 III.7.1 Uji Validitas.....41

 III.7.2 Uji Reliabilitas.....42

 III.7.3 Analisis Statistik Deskriptif.....42

III.8 Operasionalisasi Variabel.....44



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....47

IV.1 Profil Toyota Auto2000.....47

 IV.1.1 Visi Misi Auto2000.....48

 IV.1.2 Struktur Organisasi Auto2000 Cabang Setiabudi Bandung.....50

IV.2 Hasil Penelitian.....51

 IV.2.1 Profil Responden.....51

 IV.2.2 Uji Validitas.....55

 IV.2.3 Uji Reliabilitas.....57

 IV.2.4 Analisis Deskriptif.....58

IV.3 Pembahasan.....65



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....75

V.1 Kesimpulan.....75

V.2 Saran.....76



DAFTAR PUSTAKA.....78

LAMPIRAN.....80





DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55





DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 1.1 Data Ketidakpuasan Pelanggan Januari-Maret 2017.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Bentuk Skala Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Interval.....	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Auto2000 Setiabudi Bandung....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Auto2000 Setiabudi Bandung.	57
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i>	63
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangible</i>	64





DAFTAR LAMPIRAN



LAMPIRAN A

Surat permintaan izin melakukan penelitian Tugas Akhir



LAMPIRAN B

Formulir bimbingan mahasiswa Tugas Akhir



LAMPIRAN C

Kuesioner penelitian



LAMPIRAN D

Tabulasi data



LAMPIRAN E

Hasil olah data SPSS



LAMPIRAN F

Bukti kehadiran menyaksikan siding Tugas Akhir



LAMPIRAN G

Hasil cek Turnitin





DAFTAR PUSTAKA

Buku:



Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo

Hardiyansyah. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media



Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo



Kotler, Phillip T dan Kevin Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran (Global Edition)*. Ed. 15. Jakarta: INDEKS

Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 3. Jakarta: Salemba Empat



Mulyadi, Mohammad. (2014). *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Grasindo



Napitupulu, Paimin. (2013). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Penerbit Alumni

Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Balai Aksara



Saputra, Ariyanto. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Palembang: STIKMAP



Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Ed. 4. Yogyakarta: ANDI



Trijono, Rachmat. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok: Papas Sinar Sinanti



Wijaya, Tony. (2015). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: INDEKS

Jurnal dan Skripsi:

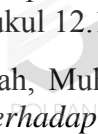


Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bgs Sudiksa. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Servis pada Bengkel Toyota Auto2000 Denpasar*. Denpasar: Jurnal Manajemen. Vol. 4, No. 1, April 2015. (Didownload dari <http://e-perpus.unud.ac.id> pada tanggal 25 Mei 2017, pukul 12.45)





Fatimah, Deniaty Nurani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto, Bandung*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan. (Didownload pada 25 Mei 2017, pukul 12.17)



Firmansyah, Muhammad dan Eka Saputri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Auto2000 Body Paint Cibiru Bandung*. Bandung: Jurnal Pemasaran dan Bisnis. Vol. 13, No. 01, Januari 2014. (Didownload dari <http://download.portalgaruda.org> pada tanggal 25 Mei 2017, pukul 12.30)



Website:

<http://www.auto2000.ac.id>

<http://www.kbbi.web.id>

