



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
MOTOR SYAIFUL ANWAR DI
Tenggarong**

SKRIPSI

NI'MATUR ROSIDAH
NPM. 190214808

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Tenggarong
2026**





UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
MOTOR SYAIFUL ANWAR DI
TENGGARONG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (Strata-1) Manajemen Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

NI'MATUR ROSIDAH
NPM. 190214808

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TENGGARONG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi dengan judul :

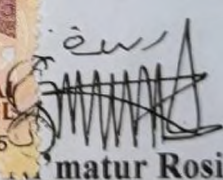
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR
SYAIFUL ANWAR TENGGARONG”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan serta gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 1 Desember 2026
Yang menyatakan,




matur Rosidah
NPM. 190214808

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni'matur Rosidah
NPM : 190214808
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

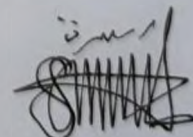
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) ataskarya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR
SYAIFUL ANWAR TENGGARONG”.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalty Non Eksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tenggarong, Desember 2026
Yang menyatakan,



Ni'matur Rosidah

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ni'matur Rosidah

NPM : 190214808

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Syaiful Anwar Di Tenggarong**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satri Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI

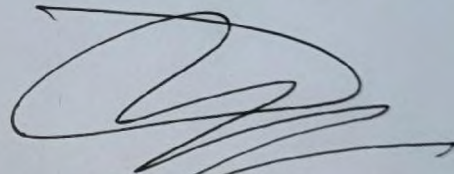
PEMBIMBING I



ILHAM, SE., MM

NIDN : 1131017501

PEMBIMBING II



ALI AKBAR, SE., M.Si

NIDN : 1110117701

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 1 Januari 2026
Ketua Program Studi Manajemen,



ALI AKBAR, SE., M.Si

NIK. 11027 1015101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari **Sabtu, 24 Januari 2026** di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

MEMPERHATIKAN : 1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Ilham,SE.,MM	1.....
2.	Ali Akbar,SE.,M.Si	2.....
3.	Setiati,SE.,M.Si	3.....

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

NAMA : NI'MATUR ROSIDAH
NPM : 190214808
FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR SYAIFUL ANWAR DI TENGGARONG
DINYATAKAN : A (LULUS)
IPK : 3.65
PREDIKAT LULUSAN : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Akbar, SE., M.Si
NIK : 112071015101177

Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti, SE
NIK : 990108208200286

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : NI'MATUR ROSIDAH
2. NPM : 190214808
3. JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL MOTOR SYAIFUL
ANWAR TENGGARONG
4. PEMBIMBING SKRIPSI : 1. ILHAM, SE.,M.M
2. ALI AKBAR, SE.,M.Si
5. TANGGAL PENGAJUAN
RANCANGAN SKRIPSI: 18 OKTOBER 2022
6. JADWAL KONSULTASI :

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
14-10-2022			Pengajuan rancangan skripsi
18-10-2022			Rancangan skripsi disetujui fakultas
01-11-2022			SK pembimbing dikeluarkan
15-11-2022			Memulai penulisan skripsi
26-10-2022			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
10-03-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
11-03-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
27-10-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing I
04-11-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing I
28-11-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing I
02-12-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
08-12-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
09-12-2023			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II

24-07-2024			Seminar proposal
20-10-2025			Revisi seminar proposal
01-11-2025			Penelitian & penulisan hasil penelitian
14-01-2025			Konsultasi bab IV, V, VI pada pembimbing
22-01-2026			Seminar Hasil
24-01-2026			Ujian Pendadaran

7. TANGGAL SELESAI

PENULISAN SKRIPSI : 23 Januari 2026

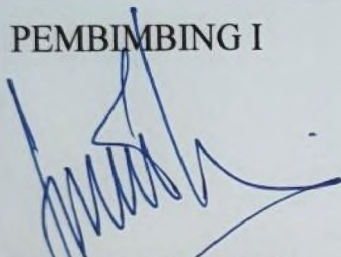
8. KETERANGAN : LULUS

9. TELAH DIEVALUASI/

DIUJI DENGAN NILAI : A

MENYETUJUI

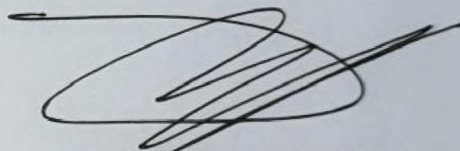
PEMBIMBING I



ILHAM, SE., M.M

NIDN : 1131017501

PEMBIMBING II



ALLAKBAR, SE., M.Si

NIDN : 1110117701

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA



ALI AKBAR, SE., M.Si

NIK. 11027 1015101177

PERUNTUKAN

“Pelajarilah Ilmu, Barang Siapa Mempelajarinya Karena Allah, Itu Taqwa, Menurutny, Itu Ibadah, Mengulang-Ulangnya, Itu Tasbih, Membahasnya, Itu Jihad, Mengajarkannya Pada Orang Yang Tidak Tau, Itu Sedekah, Memberikannya Pada Ahlinya, Itu Mendekatkan Diri Pada Tuhan”

(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdir Barr, Ilya Al-Ghozali, 1986)

“Pelajarilah Ilmu Apa Saja Yang Diinginkan, Karena Allah Subhanahu Wata’llah Tidak Akan Memberi Manfaat Dari Ilmu Kalian, Hingga Kalian Mengamalkannya”

(Ibnu Mas’ud Dalam Syaikh Muhammad Sa’id Mursi, 2007)

“Sukses Hanya Bisa Diraih Oleh Mereka Yang Mampu Berbuat, Bukan Yang Cuma Berharap”

(Mohammad Asrie Hamzah, 2010)

Karya ilmiah ini saya peruntukan kepada :

Ayahanda dan Ibunda tercinta, dan saudara-saudaraku,

RIWAYAT HIDUP

Ni'matur Rosidah, Lahir pada tanggal 16 Januari 2001 di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, merupakan anak ke lima dari pasangan Bapak Buna'am dan Ibu Suparti.

Tahun 2007 memulai Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 013 Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara sampai lulus tahun 2013, kemudian meneruskan ke Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Pondok Pesantren Karya Pembangunan (PPKP) Ribathul Khail Timbau Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, selesai dan lulus tahun 2016, melanjutkan Sekolah Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Karya Pembangunan (PPKP) Ribathul Khail Timbau Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, dan lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2019.

Pendidikan di Perguruan Tinggi dimulai tahun 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara di Tenggarong dengan mengambil program studi manajemen.

Tenggarong, 16 Januari 2026
penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR SYAIFUL ANWAR DI TENGGARONG”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di dunia Pendidikan hingga selesai;
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, para Dosen beserta segenap jajaran Fakultas, yang banyak membantu memfasilitasi selama masa perkuliahan saya hingga penyelesaian Skripsi ini;
3. Bapak Ilham, SE.,M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ali Akbar, SE.,M.Si Dosen Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Pemilik dan pegawai Bengkel Motor Syaiful Anwar Tenggarong yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penelitian memberikan data-data yang dibutuhkan peneliti untuk penyusunan dan penyelesaian skripsi ini;
5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan material dan moral;

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Tenggarong, Januari 2026

Penulis

RINGKASAN

NI'MATUR ROSIDAH, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Syaiful Anwar di Tenggara, Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Populasi penelitian adalah pelanggan Bengkel Motor Syaiful Anwar, dengan jumlah responden sebanyak 61 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan diolah menggunakan SPSS. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} 0,252$) dan uji reliabilitas menunjukkan instrumen reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,848 untuk variabel kepuasan pelanggan.

Uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. $0,200 > 0,05$ sehingga data berdistribusi normal, serta uji linearitas menunjukkan hubungan yang linear. Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = -0,630 + 1,136X$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,970 lebih besar daripada t tabel 2,001 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,740 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 74% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Syaiful Anwar.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, bengkel motor, regresi linier sederhana.

ABSTRACT

NI'MATUR ROSIDAH, *This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Syaiful Anwar Motorcycle Workshop in Tenggarong, Kutai Kartanegara Regency. The study employed a quantitative approach using simple linear regression analysis. The population consisted of customers of Syaiful Anwar Motorcycle Workshop, with a total of 61 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS. The validity test results indicated that all questionnaire items were valid (r -calculated $>$ r -table 0.252), and the reliability test showed that the instrument was reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.884 for the service quality variable and 0.848 for the customer satisfaction variable.*

The normality test yielded an Asymp. Sig. value of 0.200 $>$ 0.05, indicating that the data were normally distributed, and the linearity test confirmed a linear relationship between variables. The regression analysis produced the equation $Y = -0.630 + 1.136X$, indicating that service quality has a positive effect on customer satisfaction. The t -test result showed that the t -value was 12.970, greater than the t -table value of 2.001, with a significance level of $0.000 < 0.05$; therefore, H_0 was rejected and H_1 was accepted. The coefficient of determination (R^2) was 0.740, meaning that service quality explains 74% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 26% is influenced by other factors not examined in this study. In conclusion, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Syaiful Anwar Motorcycle Workshop.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, motorcycle workshop, simple linear regression.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERUNTUKAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
RINGKASAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 ABDUR ROHMAN, 2017	6
2.1.2 TUTI ALAWIYAH, 2021	7
2.1.3 RIFAI, 2022	8
2.1.4 BAYU KURNIANDA, 2022	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Konsep Manajemen	11
2.2.2 Konsep Manajemen Pemasaran	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan	16
2.2.5 Kepuasan pelanggan (<i>Customer Satisfactions</i>)	17
2.3. Kerangka Pemikiran	20
2.4. Hipotesis.....	21
2.5. Definisi Konseptual	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Definisi Operasional	23
3.2. Tempat Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel	24
3.4. Rincian Data Yang Diperlukan	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6. Teknik Alat Analisis.....	26
3.7. Keabsahan Data	27
3.8. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
4.1. Profil Objek Penelitian.....	29
4.2. Hasil Pengumpulan Data	29
4.2.1 Kualitas Pelayanan	30
4.2.2 Kepuasan Pelanggan (Y)	49
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Analisis	54
5.1.1 Uji Validitas	54
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
5.1.3 Uji Normalitas	56
5.1.4 Linieritas.....	57
5.1.5 Autokorelasi	58
5.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	59
5.1.7 Uji Hipotesis	59
5.2 Pembahasan.....	60
5.3. Perbandingan Penelitian terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	62
5.4. Keterbatasan Penelitian	63
BAB VI PENUTUP	64
6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran-Saran	64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Ini dan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	30
Tabel 4. 2 (Kehandalan)	30
Tabel 4. 3 (Kehandalan)	32
Tabel 4. 4 (Kehandalan)	33
Tabel 4. 5 (Daya Tanggap)	34
Tabel 4. 6 (Daya Tanggap)	35
Tabel 4. 7 (Daya Tanggap)	37
Tabel 4. 8 (Daya Tanggap)	38
Tabel 4. 9 (Jaminan)	39
Tabel 4. 10 (Jaminan)	40
Tabel 4. 11 (Jaminan)	41
Tabel 4. 12 (Jaminan)	42
Tabel 4. 13 (Empaty)	44
Tabel 4. 14 (Bukti Langsung)	45
Tabel 4. 15 (Bukti Langsung)	46
Tabel 4. 16 (Bukti Langsung)	47
Tabel 4. 17 (Harapan)	49
Tabel 4. 18 (Kinerja Produk)	50
Tabel 4. 19 (Pembelian Kembali)	51
Tabel 4. 20 (Kebutuhan)	52
Tabel 5. 1 Uji Validitas	54
Tabel 5. 2 Uji Reliabilitas	55
Tabel 5. 3 Uji Normalitas	56
Tabel 5. 4 Linieritas	57
Tabel 5. 5 Hasil Uji Korelasi	58
Tabel 5. 6 Persamaan Regresi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Konsep Customer Satisfactions	19
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	21