

**HUBUNGAN *SERVICE QUALITY* DENGAN KEPUASAN PELANGGAN :
PELANGGAN SERVIS PERTAMA DAN BERKALA DI
BENGKEL *DEALER* NASMOCO SOLO BARU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

DEBORA DEVINDA KEVAS

NPM : 211007564

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN SERVICE QUALITY DENGAN KEPUASAN PELANGGAN :
PELANGGAN SERVIS PERTAMA DAN BERKALA DI BENGKEL DEALER
NASMOCO SOLO BARU**

SKRIPSI

*Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) / Sarjana Sosial (S.Sos)*

disusun oleh :

Debora Devinda Kevas

211007564

disetujui oleh :



Andreas Ambrosius Susanto, Ph.D

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **HUBUNGAN SERVICE QUALITY DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
: PELANGGAN SERVIS PERTAMA DAN BERKALA DI BENGKEL
DEALER NASMOCO SOLO BARU**

Penyusun : Debora Devinda Kevas

NPM : 211007564

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. V. Sundari Handoko, M.Si.

Penguji Utama

Andreas Ambrosius Susanto, Ph.D.

Penguji I

Y.Kunharibowo, S.Sos., M.A

Penguji II



Kristian Tamtomo, PhD

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debora Devinda Kevas

NPM : 211007564

Program Studi : Sosologi

Judul Skripsi : HUBUNGAN SERVICE QUALITY DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN : PELANGGAN SERVIS PERTAMA DAN BERKALA DI BENGKEL
DEALER NASMOCO SOLO BARU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 1 Juli 2025

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is a 10,000 Rupiah banknote from the Bank of Indonesia, featuring the Garuda emblem and the serial number 54CD2AMX364192267. The signature is a cursive script that flows across the stamp.

Debora Devinda Kevas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada dua jenis layanan servis di bengkel resmi Toyota Nasmoco Solo Baru, yaitu servis pertama dan servis berkala. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas konsumen. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelasional dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung melalui *Google Form* kepada 100 responden. Sampel dibagi secara proporsional menjadi 30 responden servis pertama dan 70 responden servis berkala, menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *quota sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada kedua jenis layanan. Pada kelompok servis pertama, uji Fisher's Exact menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,049. Sedangkan pada servis berkala, uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti hubungan sangat signifikan. Dimensi empati menjadi unsur dominan dalam persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan baik pelanggan servis pertama dan pelanggan servis berkala.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, servis pertama, servis berkala, Nasmoco Solo Baru.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Hubungan Service Quality dengan Kepuasan Pelanggan: Pelanggan Servis Pertama dan Berkala di Bengkel Dealer Nasmoco Solo Baru" dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pihak Bengkel Dealer Nasmoco Solo Baru dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta bermanfaat bagi masyarakat luas sebagai referensi dalam memahami kepuasan pelanggan, dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya di bidang yang relevan. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus atas kasih, penyertaan, serta berkat yang senantiasa mengalir dalam setiap langkah kehidupan penulis sehingga penulis memperoleh kesempatan untuk menempuh studi lanjut dan menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswa dengan baik.
2. Papa (+), Mama, Cici Valen dan Mas Agung, Cici Lusi dan Ko Muel, serta keponakan tercinta Arjuna, Arkan, dan Louvel, atas cinta, doa, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang senantiasa menguatkan penulis dalam menempuh dan menyelesaikan studi ini.
3. Bapak Andreas Ambrosius Susanto, Ph.D. selaku dosen pembimbing *internship* dan skripsi. Terima kasih atas waktu, kesabaran, motivasi serta masukan dalam proses membimbing penulis selama dua semester ini.
4. Ibu Dr. V. Sundari Handoko, M.Si. selaku dosen penguji serta Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Bapak Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A. selaku dosen penguji. Terima kasih atas segala dukungan, arahan, kesempatan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
5. Bapak Kristian Tamtomo, PhD selaku Kaprodi Sosiologi, terima kasih atas segala dukungan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
6. Bapak Agustinus Aryo Lukisworo, S.Sos., M.A. selaku dosen pembimbing akademik dan Kepala Laboratorium Sosiologi, terima kasih atas dukungan, masukan, serta semangat yang diberikan selama masa studi dan penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh dosen Prodi Sosiologi atas ilmu, pengetahuan, serta ajaran kebaikan yang telah dibagikan kepada penulis sepanjang perkuliahan.
7. Keluarga besar Nasmoco Solo Baru, terima kasih telah memberi kesempatan penulis untuk *internship* dan diizinkan melakukan penelitian skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
8. Kantor KKACM dan Romo yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta menuntun penulis dalam proses pertumbuhan pribadi dan akademik.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada teman-teman Beasiswa PSSB atas kebersamaan dan dinamika, sehingga menjadi wadah bagi penulis untuk berkembang.

9. Gilbert David, partner dan tempat kembali penulis yang selalu hadir dengan dukungan, ketulusan, serta canda tawa. Terima kasih atas kasih dan kesetiaan yang menemani penulis dalam setiap fase perjuangan studi ini.
10. Teman-teman NYUKK88 aka Solo Pipel (Joan, Mayang, Selvinna, Dewa), terima kasih sudah berjuang bersama dan mau terus melangkah, menjadi tempat berkeluh kesah dan penyemangat hari-hari. Kalian hebat!
11. Kepada Andrea, Joyce, Kenya, Eza, terima kasih untuk dukungan, semangat dan cinta kasihnya yang senantiasa menguatkan penulis.
12. Teman-teman POBI yang menjadi bagian dari cerita perjalanan penulis selama perkuliahan, Maria Oktaviani teman seperjuangan dan partner penelitian penulis. Terima kasih untuk cerita, pengalaman, dan semangat-semangatnya.
13. Teman-teman seperbimbingan, terima kasih telah berjuang bersama dan berbagi semangat.
14. Teman-teman Prodi Sosiologi Angkatan 2021, serta kakak tingkat dan alumni Sosiologi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dinamika, cerita, masukan serta berbagai pengalaman bersamanya selama masa kuliah.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan karya tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi rujukan bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	5
E. Kerangka Konseptual/Berpikir.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan	13
F. Kerangka Berpikir.....	14
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II.....	16
METODOLOGI dan DESKRIPSI OBYEK	16
A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Operasionalisasi Konsep	19
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, dan Cara Analisis Data.....	23
1. Metode Pengumpulan Data.....	23
2. Jenis Data.....	24
3. Cara Analisis Data	24
E. Objek Penelitian	31
1. Sejarah Perusahaan.....	31
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	32
3. Struktur Perusahaan	33
4. Produk dan Layanan Perusahaan	33

BAB III	35
TEMUAN DAN ANALISIS	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Temuan Penelitian.....	39
C. Pembahasan.....	63
BAB IV	66
KESIMPULAN	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka	7
Tabel 2. 1 Operasonalisasi Konsep Variabel X.....	19
Tabel 2. 2 Operasonalisasi Konsep Variabel Y	22
Tabel 2. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	25
Tabel 2. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	26
Tabel 2. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	27
Tabel 2. 6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	28
Tabel 2. 7 Skor Penilaian Skala Likert	28
Tabel 2. 8 Kategori Kualitas Pelayanan	29
Tabel 2. 9 Kategori Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 3. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 3. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 3. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Servis	38
Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Mobil	38
Tabel 3. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Ke Bengkel (dalam setahun)	39
Tabel 3. 8 Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik – Responden Servis Pertama.....	40
Tabel 3. 9 Jawaban Responden Terhadap Kehandalan – Responden Servis Pertama.....	41
Tabel 3. 10 Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap – Responden Servis Pertama	42
Tabel 3. 11 Jawaban Responden Terhadap Jaminan – Responden Servis Pertama	43
Tabel 3. 12 Jawaban Responden Terhadap Empati – Responden Servis Pertama.....	44
Tabel 3. 13 Jawaban Responden Terhadap Repurchase– Responden Servis Pertama	45
Tabel 3. 14 Jawaban Responden Terhadap Rekomendasi – Responden Servis Pertama..	47
Tabel 3. 15 Jawaban Responden Terhadap Menciptakan Citra Merek – Responden Servis Pertama.....	48
Tabel 3. 16 Jawaban Responden Terhadap Retensi – Responden Servis Pertama	49
Tabel 3. 17 Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik – Responden Servis Berkala.....	50
Tabel 3. 18 Jawaban Responden Terhadap Kehandalan – Responden Servis Berkala.....	51
Tabel 3. 19 Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap – Responden Servis Berkala .	53
Tabel 3. 20 Jawaban Responden Terhadap Jaminan – Responden Servis Berkala.....	54
Tabel 3. 21 Jawaban Responden Terhadap Empati – Responden Servis Berkala	55
Tabel 3. 22 Jawaban Responden Terhadap Repurchase– Responden Servis Berkala.....	56
Tabel 3. 23 Jawaban Responden Terhadap Rekomendasi – Responden Servis Berkala ..	58
Tabel 3. 24 Jawaban Responden Terhadap Menciptakan Citra Merek – Responden Servis Berkala	59
Tabel 3. 25 Jawaban Responden Terhadap Retensi – Responden Servis Berkala.....	60
Tabel 3. 26 Hasil Variabel Kualitas Pelayanan Responden Servis Pertama dan Berkala .	61
Tabel 3. 27 Hasil Variabel Kepuasan Servis Pertama dan Berkala	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir.....	14
Gambar 2. 1 Struktur Nasmoco Solo Baru.....	33
Gambar 3. 1 Chi-Square Test.....	63