

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil
Jet Auto Fix Yogyakarta**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Riki Leonardus

NPM: 220326927

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOBIL JET AUTO FIX
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

RIKI LEONARDUS

NPM : 220326927

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Api Adyantari, S.A., M.B.A.

21 Mei 2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL MOBIL JET AUTO FIX YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Riki Leonardus
NPM: 220326927

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 6 Juli 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Api Adyantiari, SA., MBA.

Anggota Panitia Penguji



Diah Widiastuti Th. SE. M.Si.



Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 13 Juli 2026

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**



Wenefrida Mahestu Novian Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil Jet Auto Fix Yogyakarta

Merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri baik pernyataan, ide, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain akan dinyatakan secara tertulis dalam skripsi penelitian ini pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiaris baik sebagian maupun keseluruhan dalam skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 21 Mei 2026

yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riki Leonardus', with a stylized flourish at the end.

Riki Leonardus

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil Jet Auto Fix Yogyakarta”** disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menjadi jawaban atas segala kesusahan dan kebingungan dalam kondisi apapun, serta memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi saya untuk tidak putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk berproses serta dapat berdinamika dalam menempuh Pendidikan Sarjana Manajemen.
3. Ibu Api Adyantari, S.A., M.B.A, yang berbesar hati mendampingi dalam proses penyusunan skripsi dengan sabar, respon yang sangat cepat dan masukan-masukan skripsi yang mudah dipahami bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu yang selalu menyertai penulis dengan doa yang terbaik dan memberikan dukungan tanpa henti, baik dengan doa, kasih sayang, maupun dukungan moral dan material selama peneliti menempuh pendidikan hingga tahap ini.
5. Teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan motivasi saat merasa lelah, serta membantu dalam berbagai hal selama proses pengerjaan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Pada skripsi ini yang luput dengan segala kesalahan tersimpan harapan bagi penulis agar dapat bermanfaat kepada seluruh yang terlibat. Penulis memohon maaf dengan tulus jika terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi.

Yogyakarta, 21 Mei 2026
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riki Leonardus', with a stylized, cursive script.

Riki Leonardus

MOTTO

Skripsi ini mengajarkan bahwa sabar dan konsisten lebih penting daripada sempurna.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	13
2.4 Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1 Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3 Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.4 Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.5 Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5 Kerangka Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi Penelitian.....	28
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.3.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	31

3.6	Metode Pengukuran Data.....	38
3.7	<i>Face Validity</i>	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif Responden	40
3.8.2	Analisis Statistik Deskriptif Responden Variabel	40
3.8.3	Pengujian Instrumen	41
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden	46
4.1.1	Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	49
4.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	50
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1	Uji Normalitas.....	59
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.7	Uji Simultan (Uji F).....	65
4.8	Uji Parsial (Uji t).....	66
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.9.1	Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.9.2	Keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.9.3	Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.9.4	Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.9.5	Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Implikasi Manajerial	74
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4	Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 4. 1 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keandalan	52
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap	53
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Jaminan	54
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Empati	55
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	59
Tabel 4. 10 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan Uji F.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia	1
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	50
Gambar 4. 5 Grafik Uji Normal P-P Plot.....	60
Gambar 4. 6 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir	82
Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner.....	89
Lampiran 3. Data Responden dan Jawabannya.....	92
Lampiran 4. Hasil Olah Data SPSS	98
Lampiran 5. Jurnal Acuan	111
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	124

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil
Jet Auto Fix Yogyakarta**

**Riki Leonardus
220326927**

**Pembimbing,
Api Adyantari, S.A., M.B.A.
Departemen Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri jasa perbengkelan. Persaingan yang semakin ketat di bidang jasa otomotif menuntut bengkel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Jet Auto Fix Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan teknik purposive sampling yang disebarakan secara online melalui Google Form dengan skala Likert 5 poin. Responden dalam penelitian ini berjumlah 202 pelanggan yang pernah menggunakan jasa Bengkel Jet Auto Fix Yogyakarta. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, variabel daya tanggap merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 68,5%, sedangkan sisanya sebesar 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.