

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BERKALA PADA  
DEALER NISSAN BASUKI RAHMAT DI KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh

**M. NUR ALI RAMADHAN  
NIM : 08510133**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2013**

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BERKALA PADA  
DEALER NISSAN BASUKI RAHMAT DI KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada :  
Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**M. NUR ALI RAMADHAN  
NIM : 08510133**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BERKALA PADA  
DEALER NISSAN BASUKI RAHMAT DI KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh

**M. NUR ALI RAMADHAN**  
NIM : 08510133

Telah Disetujui 23 Juni 2013  
Dosen Pembimbing,

**Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag**  
NIP 19620115 199803 1 001

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,

**Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si**  
NIP 19720212 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BERKALA PADA  
DEALER NISSAN BASUKI RAHMAT DI KOTA  
SURABAYA

SKRIPSI

Oleh

**M. NUR ALI RAMADHAN**

NIM : 08510133

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 5 Juni 2013

<b>Susunan Dewan Penguji</b>	<b>TandaTangan</b>
1. Ketua <b><u>M. Fatkhur Rozi, SE., MM</u></b> NIP 19760118 200901 1 003	: ( )
2. Sekretaris/Pembimbing <b><u>Dr.H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag</u></b> NIP 196201151 199803 1 001	: ( )
3. Penguji Utama <b><u>Dr.H. Nur Asnawi, M.Ag</u></b> NIP 19711211 199903 1 003	: ( )

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan

**Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.SI**

NIP 19720212 200312 1 003

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : M. Nur Ali Ramadhan  
NIM : 08510133  
Alamat : Jl. Diponegoro, Sersan Yasir 8b Sukorejo. Bojonegoro

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

### **ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BERKALA PADA DEALER NISSAN BASUKI RAHMAT DI KOTA SURABAYA**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 20 Juni 2013

Hormat saya,

M. Nur Ali Ramadhan

NIM : 08510133

## **PERSEMBAHAN**

### **Saya persembahkan karya ilmiah ini kepada:**

Ibu tercinta ibu Watini yang membuatku selalu merasa nyaman dengan doa dan kasih sayangnya, selalu mengajarkan hal-hal yang sangat bermanfaat untuk masa depanku, ibu yang sulit tergantikan peranya. Aku sangat bangga padamu Bu. Bapak tersayangalmarhum bapak Abdul Fatah selalu mengajarkan kemandirian padaku, bagaimana hidup tidak bergantung pada orang lain. Dimana aku bisa sampai di bangku kuliah diantara saudara-saudaraku yang lain. Ervin Aprilliana yang mendukungku dalam setiap kegiatan yang aku lakukan, yang selalu mendampingi aku dalam mengerjakan skripsi ini, serta seseorang yang selalu ingin menjadikan aku manusia yang bermanfaat dan berakhlak. Kakak-Kakakku yang selalu mendukung semua aktifitasku dan adekku yang selalu mengingatkanku akan kebaikan.

## MOTTO

*Semua Orang tidak ada yang sempurna tapi setidaknya bukan tidak mungkin kita bisa mendekati kesempurnaan itu, selagi ada inspirasi yang nyata.*

*Kebahagiaan akan datang tanpa kita cari apabila terus berjalan di jalan yang menurut kita dan orang-orang yang menyayangi kita itu benar.*

## KATA PENGANTAR



Dengan kerendahan hati, penulis panjatkan segala puji syukur kehadiran Alloh SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik, lancar, dan selamat, hingga akhirnya tersusun sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya”.

Sholawat dan salam dihaturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita pada pintu kebahagiaan. Skripsi ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dengan terselesainya penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah ikhlas membantu proses penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. H. Mujia Rahardjo. M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Achmad Sani Supriyanto SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas segala masukan dan kesabaran beliau dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu meluangkan waktu untuk penulis.
5. Ibu Watini danAlm. Bapak Abdul Fatah atas segala cinta, kasih, sayang dan pengorbanannya untuk ananda sehingga karya tulis ini bisa terwujud.



6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Pimpinan serta pengelola PT. Nissan Mobil Indonesia
8. Pimpinan serta karyawan PT. WahanaWirawan Surabaya Jl. Basuki Rahmat no. 110 Surabaya, yang telah member izin untuk mengadakan penelitian di Perusahaan beliau.
9. Kakak yang tak pernah bias tergantikan perannya, Fatur Rohman, Mbak Nanung, Mohammad Sudarmono, Moch Sahrony, Mbak Ninuk, Mbak Ita, Zen Ali, Mbak Dewi serta Mbak Iis yang tanpa pamrih membiayai kuliah saya sampai selesai.
10. Ervin Aprilliana Dwi Jayanthie yang memberi semangat untuk cepat menyelesaikan karya tulis ini, serta memberikan inspirasi bagi penulis.
11. Sahabat-sahabat FE 2008 (Mimi, Bayu, Imam, Mei Andika, dll)

Sebagai insan biasa, penulis merasa hasil karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik pembaca yang membangun sangat dibutuhkan. Akhir kata, semoga hasil karya ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Malang, 20 Juni 2013

Peneliti

M. Nur Ali Ramadhan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN. ....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN. ....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO. ....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTER TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTER GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.5 Ciri-ciri Pelanggan yang Puas dan Tidak Puas.....	21
2.2.6 Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan .....	22
2.2.7 Kajian Islam Tentang Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3 Kerangka Berpikir .....	27
2.4 Hipotesis.....	27
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29

3.3 Populasi dan Sampel . . . . .	30
3.3.1 Populasi . . . . .	30
3.3.2 Sampel . . . . .	30
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Data dan Jenis Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Defisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Model Analisis Data.....	38
<b>BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL</b>	
<b>PENELITIAN. ....</b>	<b>47</b>
4.1 Paparan hasil penelitian.....	47
4.1.1 sejarah singkat dan profil alfamart. ....	47
4.1.2 struktur organisasi. ....	49
4.2 Gambaran umum responden.....	50
4.3 Gambaran variabel-variabel yang diteliti. ....	54
4.4 Analisis Data. ....	59
4.4.1 Uji validitas. ....	59
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4.3 Deskripsi data .....	62
4.4.4 Analisis Faktor.....	63
4.5 Pembuktian Hipotesis.....	79
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1: Konsep, Variabel, dan Sub Variable.....	38
Tabel 4.1: Jenis Kelamin Responden Dealer Nissan Kota Surabaya.....	50
Tabel 4.2: Usia Responden Pelanggan Dealer Nissan Kota Surabaya.....	51
Tabel 4.3: Pendidikan Responden Dealer Nissan Kota Surabaya.....	52
Tabel 4.4: Pekerjaan Responden Dealer Nissan Kota Surabaya.....	52
Tabel 4.5: Penghasilan Responden Dealer Nissan Kota Surabaya.....	53
Tabel 4.6: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.7: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.8: Distribusi Frekuensi Variabel Emosional.....	57
Tabel 4.9: Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	58
Tabel 4.10: Distribusi Frekuensi Variabel Biaya.....	59
Tabel 4.11: Uji Validitas Item Instrumen.....	60
Tabel 4.12: Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
Tabel 4.13: Nilai MSA.....	65
Tabel 4.14: Hasil Nilai KMO dan Barlett's Test.....	66
Tabel 4.15: Penentuan Faktor Untuk Analisis Selanjutnya.....	68
Tabel 4.16: Distribusi Variabel Kepada Faktor Sebelum Rotasi.....	70
Tabel 4.17: Distribusi Variabel Kepada Faktor Setelah Rotasi.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1: Logo dan bengkel Nissan BasukiRahmat .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Frekuensi Responden.....	85
Lampiran 2 Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....	87
Lampiran 3 Output Anti-Image.....	91
Lampiran 4 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	95
Lampiran 5 Tabel Output Uji Validitas .....	96
Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 7 Output KMO.....	100
Lampiran 8 Output Comunalitas .....	101
Lampiran 9 Output Total Variance Explained .....	102
Lampiran 10 Output Komponen Matrik Sebelum Rotasi .....	103
Lampiran 11 Output Komponen Matrik Setelah Rotasi .....	104
Lampiran 12 Kuisisioner. ....	105
Lampiran 13 Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	108
Lampiran 14 Biodata Peneliti .....	109

## ABSTRAK

Ali Ramadhan, Moch Nur. 2013 SKRIPSI. Judul: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya”.  
Pembimbing : Dr.H. Salim Al Idrus, MM., M. Ag

---

Penelitian ini dilatar belakangi semakin berkembangnya bisnis otomotif salah satunya mobil dalam hal ini dealer mobil yang ada di setiap kota semakin meningkat. Semakin tahun dealer Nissan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lama masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang di tunjukkan oleh Nissan. Terbukti, Di tahun 2012 ini Nissan baru saja mendapat penghargaan *Indonesia Car of the Year (ICOTY) 2012* dalam kategori The Best Small SUV sebagai mobil SUV terbaik. *Indonesia Car of the Year* merupakan sebuah ajang nasional yang mengevaluasi sejumlah merek dan *brand positioning*. Selain meraih penghargaan *Indonesia Car of the Year 2012*, sebelumnya Nissan juga meraih penghargaan CSR Award pada tahun 2011 dari salah satu media nasional terkemuka.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengambilan sample yakni teknik simple random sampling (teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu) sebanyak 70 responden dari pelanggan dealer Nissan. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuisioner. Sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas instrument, serta dengan analisis faktor pada program SPSS versi 17,0.

Hasil akhir dari analisis ini diketahui terdapat 5 faktor kepuasan pelanggan pada dealer Nissan Basuki Rahmat dikota Surabaya. Faktor pertama (kualitas pelayanan) yang terdiri dari variable jaminan (*assurance*) (X2.4), daya tanggap (*responsive*) (X2.3), bukti fisik (*tangibles*) (X2.1), empati (*emphaty*) (X2.5) dan kehandalan pelayanan (*reliability*) (X2.2). Faktor kedua (emosional) yang terdiri dari variable kekaguman orang lain (X3.2), rasa bangga (X3.1), dan keragaman produk (*features*) (X1.1). Faktor ketiga (kualitas produk) yang terdiri dari variable kehandalan produk (*reliability*) (X1.2), harga yang standart (X4.2), dan ketahanan atau daya tahan (*durability*) (X1.3). Faktor keempat (harga) yang terdiri dari variable harga sesuai kualitas (X4.3) dan penetapan harga yang sesuai dengan apa yang dikerjakan (X4.1). Faktor kelima (biaya) yang terdiri dari variable cukup satu tempat untuk mendapatkan semua kebutuhan jasa (X5.1).

Kata Kunci : Faktor-Faktor, Kepuasan Pelanggan, Nissan Basuki Rahmat

## ABSTRACT

Ali Ramadhan, Moch Nur. 2013. Thesis. "The Factors Analysis are Influencing Customer Satisfaction of Periodic Service At Nissan Basuki Rahmat Dealer In Surabaya".

Counselor : Dr.H. Salim Al Idrus, MM M. Ag

---

The background of this research is progressively expanding automotive business one of them car in this case is many car dealer exist in every town. Every year, Nissan dealer is more and more and rapidly developed in Indonesia. The Longer society rest content with service by Nissan. Proven, In 2012 year this Nissan get appreciation of Indonesia Car of The Year (ICOTY) 2012 in category The Best Small SUV as best car SUV. Indonesia Car of The Year represent of national presentation to evaluating a number of brand and brand positioning. Besides reaching appreciation of Indonesia Car of The Year 2012, previously Nissan also reach appreciation of CSR Award in 2011 from one of the notable national media.

The type of this research are quantitative research. for taking of sample technique namely using simple sampling random technique (take of population member sample at random regardless of level in that population) as many 70 responder from Nissan dealer customer. For the technique of data collecting used interview and cuisine. While analyzer used in this research is test validity and reliabilities instrument, and also with analysis factor at SPSS version 17,0 program.

The result of this analysis is there are 5 factor of customer satisfaction at Nissan BasukiRahmat dealer of Surabaya. First factor (service quality) what consist of assurance (X2.4), responsive (X2.3), tangibles (X2.1), empathy (X2.5) and reliability (X2.2). Second Factor emotional which consist of variable admiration of the others (X3.2), pride (X3.1), and features (X1.1). Third factor (product quality) what consist of powerful product variable (reliability) (X1.2), advice price (X4.2), and endurance or resilience (durability) (X1.3). Fourth factor (price) which consist of price variable according to quality (X4.3) and pricing accord with what done (X4.1). Fifth factor (cost) which consist of variable just one place to get all service requirement (X5.1).

Keyword : Factors, Customer Satisfaction, Nissan BasukiRahmat



## الملخص البحث المستخلص

على رمضان، محمد نور. "تحليل العوامل المؤثرة على رضا المستهلك بالخدمة المنتظمة في تاجر Nissan باسوكيرحمة في مدينة سورابايا".  
البحث العلمي. شعبة الإدارية كلية الاقتصادية جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بالانق.  
المشرف: د. سليم الإدروس.

خلفية هذا البحث هي تطوير من قطاع السيارات الخاصة أنتاج سيارات التي يوجد في كل مدينة قد تزيد. وكان تاجر Nissan ينمو بسرعة في اندونيسيا في كل السنة. و مرور الزمان بعد أن أكثر المستهلكين يشعرون الرضا عن الخدمة ما تقي تاجر Nissan. والدليل عنه أن في العام 2012، نالت Nissan "جائزة السيارة الاندونيسية لهذا العام" (ICOTY) 2012 في فئة أحسن السيارات SUV الصغيرة. وكانت "السيارة الاندونيسية لهذا العام" هي النشاطات الوطنية في تقويم عديدة من المماركات و brand positioning. وبالإضافة إلى "جائزة السيارة الاندونيسية لهذا العام" (ICOTY) 2012 أن تاجر Nissan فاز بجائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) عام 2011 من إحدى وسائل الإعلام الوطنية المشهورة. ونوع هذا البحث هو البحث الكمي. وطريقة جمع العينات في هذا البحث هي التقنية البسيطة العشوائية (تقنية أخذ العينات من المجتمع عشوائياً دون النظر إلى الطبقات الموجودة في المجتمع) وملتهم سبعون شخصاً من مستهلكي تاجر Nissan. والطريقة المستخدمة في جمع البيانات هي المقابلة والاستبيانات. وتحليل هذا البحث يستخدم اختبار الصدق وثبات الأدوات، وتحليل العوامل في برنامج SPSS لإصدار 17.0.

ونائج هذا البحث هي أننا كخمسة عوامل من رضا المستهلك في تاجر Nissan باسوكيرحمة في مدينة سورابايا. الأول هو (جودة الخدمة) التي تتألف من متغير ضمان (assurance) (X2.4) والاستجابة (responsive) (X2.3) والأدلة المادية (tangibles) (X2.1) والتعاطف (emphaty) (X2.5) وثيقة الخدمة (reliability) (X2.2). والثاني هو (العاطفي) الذي يتكون من متغير إعجاب الآخرين (X3.2) والفخر (X3.1) وتنوع المنتجات (features) (X1.1). والثالث هو (جودة المنتجات) التي تتكون من متغير ثبات الخدمة (reliability) (X1.2) والسعر المقياسي (X4.2) قوة المنتجات (durability) (X1.3). والرابع هو (السعر) الذي يتكون من متغير سعر موافق للجودة (X4.3) والتسعير موافق للعمل (X4.1). والخامس هو (المصروف) الذي يتكون من متغير مكان واحد الذي يحصل فيه كلاً من احتياجات الخدمة (X5.1).

لكلمة الرئيسة: العوامل، رضا المستهلك، Nissan باسوكيرحمة