

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA BENGKEL BUANA MOTOR KEFAMENANU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjan (S1) Ekonomi*



**OLEH:**

**MARIA VEBIANA MAUMABE**

**NPM:41180029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI**  
**PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL**  
**BUANA MOTOR KEFAMENANU**

Diajukan Oleh:

**MARIA VEBIANA MAUMABE**

**NPM:41180029**

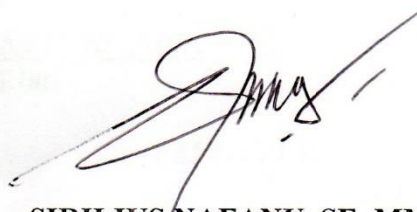
Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing 1**



**DOMINIKUS K. DULI, SE.,MM**  
**NIP. 19591027 201305 1 001**

**Pembimbing II**



**SIRILIUS NAFANU, SE.,MM**  
**NIP.19621231 201305 1 001**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen**



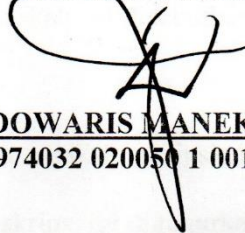
**ELFRIDA D. NAIHATI, SE.,MM**  
**NIP.198805223 201504 2 002**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI**  
**PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL**  
**BUANA MOTOR KEFAMENANU**

Skripsi ini telah disahkan dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada

Hari/tanggal : 19 Desember 2022  
Jam : 14.00-15.30 WITA  
Tempat : Ruang Dosen  
Saudari : Maria Vebiana Maumabe  
NPM : 41180029  
Dinyatakan : A  
Predikat : Pujian

**PEGUJI UTAMA**



**AQUIDOWARIS MANEK, SE.,MSA**  
**NIP:1974032 020050 1 001**

**PENGUJI I**



**DOMINIKUS K. DULI, SE.,MM**  
**NIP. 19591027 201305 1 001**

**PENGUJI II**



**SIRILIUS NAFANU, SE.,MM**  
**NIP. 19621231 201305 1 001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**



**Dr. Kamilaus K. Oki, SE.,ME**  
**NIP.19690925 200501 1 001**

**PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS SKRIPSI**


Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Maria Vebiana Maumabe, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dengan judul:

***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu”*** adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan dijibblakan dari karya tulis lain 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 ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi, saya sendiri bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar serjana akademik yang telah saya peroleh yaitu serjana ekonomi (SE) dibatalkan sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, pasal 15 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu,                      November 2022

Mahasiswa



Maria Vebiana Maumabe

41180029

***MOTTO***

*“Hidup ini bagai skripsi banyak bab dan revisi yang harus dilewati, tapi akan selalu berakhir indah bagi yang terus berjuang dan pantang menyerah”*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menjadi tumpuan dan harapan hidup ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Petrus Kono (almarhum), mama Yasinta Kolo yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang dalam doa maupun materi dan menjadi inspirasi dalam perjuangan ini.
3. Kakak-kakak, saudara dan ponakan tersayang yang selalu mendukung dengan cara masing-masing.
4. Keluarga besar Kolo Maumabe
5. Sahabat-sahabat seperjuangan: Adol Naipoen, Yani Abi, Wiranda Taus, Nori Maumabe, Sovi Sengkoen yang selalu mendukung dan memberikan support.
6. Sahabat sekaligus saudari tercinta Yudit Sengkoen, Yovi Sengkoen, Enty Naitili, Dorce Lafu, Melda Naitili yang selalu membantu dan memberikan semangat.
7. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemn Universitas Tiomor.

## **ABSTRAK**

MARIA VEBIANA MAUMABE 41180019: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Dibawah bimbingan Bapak Dominikus K. Duli, SE.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Sirilius Nafanu, SE.,MM, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan nilai pelanggan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di peroleh dari hasil pengisian kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 22,0.

Hasil analisis sebagai berikut: Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ( $2,832 > 1,664$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R^2$  yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,318 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 31,8%. Sedangkan sisanya sebesar 68,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang

lebih besar dari nilai t tabel ( $3,500 > 1,66$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R^2$  diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,288 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 28,8%. Sedangkan sisanya 71,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai Pelanggan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ( $4,934 > 1,664$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R^2$  yang diperoleh sebesar 0,312 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel nilai pelanggan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 31,2%. Sedangkan sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Nilai Pelanggan (X3) Secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $19,253 > 2,746$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R^2$  diperoleh sebesar 0,442 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan nilai pelanggan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Bengkel Buana Motor sebesar 44,2%. Sedangkan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan kepuasan pelanggan.***



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu*” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan proposal pada Universitas Timor dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor
2. Bapak Dr. Kamilaus K. Oki, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Timor.
3. Bapak Dominikus K. Duli,SE.,MM selaku Dosen pembimbing 1 dan bapak Sirilius Nafanu,SE.,MM sebagai pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak/ibu Dosen dan para Karyawan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor yang dengan caranya masing-masing meluangkan waktu dan tenaga untuk mendidik, memberikan arahan, memberikan motivasi dalam penyelesaian Skripsi ini.

5. Teman-temanku satu bimbingan penelitian skripsi yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Skripsi penelitian ini.

Kefamenanu, 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.3 Kepercayaan.....	18
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	19

2.3.2	Dimensi Kepercayaan .....	21
2.4	Nilai Pelanggan .....	22
2.4.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Nilai Pelanggan .....	22
2.4.2	Dimensi Nilai Pelanggan.....	25
2.5	Hubungan Teoritis antara Variabel dan Perumusan Hipotesis .....	26
2.5.1	Hubungan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan Pelanggan (Y).....	26
2.5.2	Hubungan Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)....	27
2.5.3	Hubungan Nilai Pelanggan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	28
2.6	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29
2.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
2.7.1	Variabel Penelitian .....	31
2.7.2	Definisi Operasional.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1	Tempat Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3.1	kuesioner .....	35
3.3.2	Wawancara.....	36

3.4 Data .....	36
3.4.1 Jenis Data .....	36
3.4.2 Sumber Data.....	37
3.5 Uji Instrumren Penelitian Data .....	38
3.5.1 Uji Validitas .....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.1 Uji Normalitas.....	39
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	39
3.6.3 Uji Autokolerasi.....	40
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.6.5 Uji Linearitas.....	41
3.7 Metode Analisis Data .....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	41
3.7.2 Analisis Inferensial .....	42
3.8 Teknik Uji Hipotpesis .....	45
3.8.1 Uji t (parsial) .....	45
3.8.2 Uji Ketepatan Model (Uji F).....	45
3.8.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Responden .....	48

4.2.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Karakteristik Responden Menurut Umur .....	49
4.2.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	50
4.3	Hasil Uji Instrumen .....	51
4.3.1	Uji Validitas .....	51
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	53
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5	Hasil Analisis Data.....	66
4.5.1	Analisis Deskriptif .....	66
4.5.2	Analisis Inferensial.....	72
4.5.3	Koefisien Determinan .....	87
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
	<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran.....	96
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Buana Motor.....	4
Tabel 1.2 Sumber Data Primer Pelanggan Buana Motor .....	6
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden menurut Umur .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden menurut Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Validitas data.....	52
Tabel 4.5 Reliabilitas Data.....	54
Tabel 4.6 One Sample Kolmogrof-Smirnov .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas X1-Y .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas X2-Y .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas X3-Y .....	65
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ ) ...	66
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	68
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Nilai Pelanggan ( $X_3$ ).....	69
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71

Tabel 4.16 Regresi Sederhana Pengaruh Variabel $X_1$ dan $Y$ .....	73
Tabel 4.17 Regresi Sederhana Pengaruh ( $X_2$ ) dan ( $Y$ ) .....	77
Tabel 4.18 Regresi Sederhana Pengaruh ( $X_3$ ) dan ( $Y$ ) .....	80
Tabel 4.19 Regresi Linear Berganda.....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 4.1 Diagram Uji Normalitas .....	56
Gambar 4.2 Scatterplot.....	61