

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN  
KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB. KAMPAR  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**ALFAN SYUKRI HASIBUAN**

**NIM : 11471102486**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN  
KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB. KAMPAR  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

**OLEH**

**ALFAN SUKRI HASIBUAN**  
**NIM: 11471102486**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2019**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ALFAN SYUKRI HASIBUAN  
 NIM : 11471102486  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : XI (SEBELAS)  
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB. KAMPAR

**DISETUJUI OLEH:**

**PEMBIMBING**

Nurrahmi Havani SE, MBA  
 NIP. 19830324 201503 003

**MENGETAHUI:**

**DEKAN**

**KETUA PRODI MANAJEMEN**



DR. Drs. H. Muh. Said Nuh HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198902 1 003

Ainun Mardiah, SE, MM  
 NIP. 19781203 200604 2 001

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : ALFAN SYUKRI HASIBUAN  
 NIM : 11471102486  
 KOSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : XI (SEBELAS)  
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB. KAMPAR  
 TANGGAL UJIAN : 31 DESEMBER 2019

PANITIA PENGUJI  
KETUA

**AINUN MARDIAH, SE, MM**  
NIP. 19781203 200604 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

**RIKI HANRI MALAU, SE, MM**  
NIP. 19710124 200701 1 020

PENGUJI II

**DR. MUHAMMAD APRIL, SH, M.HUM**  
NIK. 130712072

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN  
KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB. KAMPAR**

Oleh :

**ALFAN SYUKRI HASIBUAN**

**NIM. 11471102486**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap kualitas pelayanan konsumen Bengkel Mobil Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar serta strategi-strategi yang dapat dilakukan perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya.*

*Dalam mengukur gap kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi konsumen, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), yang mana terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Penelitian ini terdiri dari 22 atribut pernyataan. Selanjutnya metode yang digunakan dalam menentukan atribut-atribut pernyataan kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dioptimalkan dengan menggunakan program SPSS.*

*Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa nilai rata-rata Total SERVQUAL ( ) menunjukkan angka -0,358, yang mana terdapat gap antara persepsi dengan harapan konsumen Bengkel Mobil Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar.*

**KATA KUNCI :** Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Persepsi, Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalammu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.*

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkah limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya salawat dan salam kepada baginda Rasulullah SAW yang menjadi pimpinan umat Islam sepanjang masa serta guru bagi semua makhluk dimuka bumi ini atas segala ilmu yang telah Beliau titiskan untuk umat manusia.

Skripsi ini berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KASIKAN KEC. TAPUNG HULU KAB KAMPAR.** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar keserjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu pekenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Keluarga Besar Penulis, yaitu alm. Bapak dan almh Ibu yang telah membesarkan, memberikan cinta dan pengorbanan yang tidak kenal lelah serta tidak pernah lupa mendoakan penulis dari menjalani perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini. Teruntuk juga kepada Saudara dan Saudari Penulis Ali Kurnia Saleh Hasibuan, Rahmat Hambali Hasibuan, Hayatun Khoirunnisa Hasibuan, Ummi Kholilah Hasibuan, Alfin syukri Hasibuan Saddam Siregar,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nazlul Rizki dan Syukron Jauhary. Harapan penulis semoga keluarga bahagia dengan gelar yang ananda dapatkan dan terimakasih untuk semua pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga Ayahanda dan Ibunda diterima disisi Allah SWT.

2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M,Ag, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Ibu Ainun Mardiah, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Ibu Nurrahmi Hayani SE, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Riki Hanri Malau SE, MM selaku dosen pembimbing proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Ermansyah SE, MM, selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dalam kelancaran studi penulis.

8. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau yang telah memberikan bekal ilmu dan membantu kegiatan perkuliahan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 Teruntuk kepada Yusnaini Hutabarat ST, Fahma Yuliana Siregar, Nirma Khadijah Siagian, Nur Awan dan Latifa Hannum Siregar yang telah menemani penulis dan memberikan semangat, motivasi serta Doa dalam pengerjaan skripsi.

10. Seluruh teman-teman Kelas Manajemen G 2014, teman-teman Kelas Manajemen Pemasaran B, Anggotadan Keluarga KKN desa Temusai , dan Khususnya bagi sahabat-sahabat seperjuangan, Albika, Hakim, Syahrudin, Saharuddin, Nopriadi, Alan, Ari, Surya, Andik, syamsudin dan Pendi. yang selalu memberikan motivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Mudah-mudahan Allah selalu melindungi mereka semua.

11. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT, Aamiin.

**PENULIS**

**ALFAN SYUKRI HASIBUAN**

**NIM. 11471102486**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.1.1 Pengertian Bengkel .....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penulisan.....	10
1.4 Manfaat Penulisan .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran .....	13
2.2 Manajemen Perusahaan Jasa.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pelaksanaan Pelayanan .....	23
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.4 Faktor Yang Diperhatikan Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa.....	28



**Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.5 Mengukur dan Solusi Meningkatkan Kualitas	
Pelayanan .....	29
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5 Ekspektasi Atau Harapan Pelanggan.....	36
2.6 Persepsi Konsumen .....	37
2.7 Kualitas Pelayanan Dalam Islam.....	38
2.8 Penelitian Terdahulu.....	42
2.9 Variabel Penelitian .....	43
2.10 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	44
2.12 Kerangka Pemikiran .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.3 Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1 Populasi.....	48
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Uji Kualitas Data .....	51
3.5.1 Uji Validitas .....	51
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.6 Analisa Data .....	52
3.7 Menarik Kesimpulan .....	56



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1	Sejarah Bengkel Mobil Mondan.....	57
4.2	Aspek Kegiatan Bengkel .....	58
4.3	Struktur Organisasi Bengkel Mondan .....	58
4.3.1	Uraian Tugas .....	58

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1	Identitas Responden.....	60
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	61
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
5.2	Deskriptif Variabel.....	62
5.2.1	Tangible Atau Bukti Fisik.....	63
5.2.2	Reability Atau Keandalan .....	64
5.2.3	Responsiveness Atau Daya Tanggap .....	67
5.2.4	Assurance Atau Jaminan.....	69
5.2.5	Emphaty Atau Empati .....	71
5.3	Identifikasi Kualitas Data .....	74
5.3.1	Uji Validitas .....	74
5.3.2	Uji Reliabilitas .....	76
5.4	Pengolahan Data .....	78
5.4.1	Perhitungan Servqual .....	78
5.5	Pembahasan .....	86

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran .....	89

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



### Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mondan Kasikan kecamatan Tapung Hulu.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	42
2.2 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	44
5.1 Identitas Jenis Kelamin Responden.....	60
5.2 Responden Berdasarkan Umur .....	61
5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
5.4 Rekapitulasi Kenyataan Responden Terhadap Variabel Tangible Atau Bukti Fisik.....	63
5.5 Rekapitulasi Harapan Responden Terhadap Variabel Tangible Atau Bukti Fisik.....	64
5.6 Rekapitulasi Kenyataan Responden Terhadap Variabel Reability Atau Keandalan .....	65
5.7 Rekapitulasi Harapan Responden Terhadap Variabel Reability Atau Keandalan .....	66
5.8 Rekapitulasi Kenyataan Responden Terhadap Variabel Responsivness Atau Daya Tanggap .....	67
5.9 Rekapitulasi Harapan Responden Terhadap Variabel Responsivness Atau Daya Tanggap.....	68
5.10 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Variabel Assurance Atau Jaminan.....	69
5.11 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Variabel Assurance Atau Jaminan.....	70
5.12 Rekapitulasi Kenyataan Responden Terhadap Variabel Empathhy atau Empati .....	71
5.13 Rekapitulasi Kenyataan Responden Terhadap Variabel Empathhy atau Empati .....	72
5.14 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	75
5.15 Hasil Uji Validitas kenyataan Pelanggan .....	75

5.16	Hasil Uji Reabilitas Harapan Konsumen .....	76
5.17	Hasil Uji Reabilitas Kenyataan Konsumen .....	77
5.18	Nilai Rata-Rata Persepsi $\overline{SK_{ij}}$ Dan Ekspektasi $\overline{E_{ij}}$ .....	79
5.19	Nilai Kesenjangan Gap Per Pernyataan .....	81
5.20	Nilai Kesenjangan Gap Per Dimensi .....	82
5.21	Nilai <i>Servqual</i> Keseluruhan.....	84



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Metode Konseptual modle servqual .....	37
2	Kerangka Berfikir Peneliti.....	46



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia usaha di seluruh dunia. Pasar semakin luas dan dunia usahanya semakin lebar. Namun disisi lain persaingan semakin ketat dan sulit. Kondisi seperti ini yang membuat perusahaan diuntut harus kompetitif dan mempunyai keunggulan produk atau jasa dari para pesaing yang berkecimpung dalam usaha yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus menghasilkan produk barang dan jasa yang berkualitas, serta pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan.

Di zaman yang modern ini kendaraan roda empat merupakan barang yang sudah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi kalangan menengah keatas, bisa dibuktikan dengan tingginya angka penjualan mobil dalam beberapa tahun belakangan ini, baik penjualan mobil baru maupun mobil bekas. Dengan jumlah pengguna kendaran roda empat yang semakin tak terkendali menimbulkan permasalahan yang baru, yaitu tidak selamanya kendaraan yang dipakai itu selalu dalam keadaan baik. Pasti ada waktunya kendaraan mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan. Maka inilah yang membuat adanya peluang bisnis bagi jasa perbengkelan mobil. Sehingga seiring berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel ini pun semakin menjamur dengan berbagai macam harga dan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas yang di miliknya, yang akan memberikan pilihan bagi konsumen dalam menggunakan jasa bengkel tersebut.

Persaingan yang semakin ketat akan membuat persaingan bisnis semakin bergairah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberi rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa perbengkelan ini, jika pelayanan yang diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. Menurut **Kotler dan Keller (2009)** kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan perusahaan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Sebuah jurnal yang di terbitkan oleh **Emmanuel Baffour (2018)**, “*Service Quality in the Motor Vehicle Maintenance and Repair Industry: A Documentary Review*” (Kualitas Layanan dalam Industry Pemeliharaan dan Perbaikan Kendaraan Bermotor) yang telah mengumpulkan koran untuk ditinjau dari 2007-2015, periode delapan tahun, berasal dari 12 negara yaitu: Ghana, Brasil, Arab Saudi, AS, India, Malaysia, Afrika Selatan, Pakistan, Slovenia, Bahrain, Nigeria dan Swedia. 17 jurnal juga ditinjau dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan baik kepuasan pelanggan dengan layanan pemeliharaan dan perbaikan. Para penulis menemukan bahwa nilai rata-rata untuk Tangibilitas adalah 4,48, (SD = 0,7), menyiratkan pelanggan setuju bahwa fasilitas perusahaan biasanya menarik dan memiliki fasilitas modern teknologi; dan bahwa peralatan, alat, dan staf tampak rapi. Keandalan rata-rata nilai adalah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4,37 (SD = 0,81). Ini berarti ada kesepakatan umum bahwa pelanggan puas dengan pernyataan yang dibuat; bahwa ketika SAC berjanji untuk melakukan sesuatu oleh orang tertentu.

Waktu melakukannya; ketika pelanggan memiliki masalah, SAC menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya; SAC melakukan servis dengan benar pertama kali; dan SAC menyediakan layanannya pada saat itu berjanji untuk melakukannya.

Dimensi Responsiveness rata-rata dihitung menjadi 4,32 (SD =0,82). Ini menyiratkan kualitas layanan sehubungan dengan dimensi ini memuaskan, menunjukkan bahwa karyawan SAC memberi tahu pelanggan kapan tepatnya layanan akan dilakukan; Karyawan SAC memberikan layanan yang cepat kepada pelanggannya, karyawan SAC perusahaan tidak pernah terlalu sibuk menanggapi permintaan pelanggan. Sehubungan dengan Assurance, skor rata-rata adalah 4,41 (SD =0,79). Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang berkaitan dengan dimensi ini menguntungkan, artinya karyawan perusahaan menanamkan kepercayaan pada pelanggan; pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan organisasi; Karyawan SAC secara konsisten sopan kepada pelanggan; dan staf memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Mean dari dimensi terakhir, empati, adalah dihitung menjadi 4,28 yang berarti bahwa pelanggan setuju bahwa perusahaan memberikan perhatian dan kualitas layanan yang lebih baik dalam hal karyawan memberikan perhatian individu; perusahaan beroperasi dalam nyaman; karyawan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggannya dan SAC memiliki pelanggan terbaik di hati.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa Keandalan dan Jaminan adalah dimensi yang paling penting (Masing-masing 24%) diikuti oleh tangibilitas dan responsif (masing-masing 19%). Yang paling tidak penting adalah empati (14%). Studi ini menyimpulkan bahwa meskipun faktor-faktor yang mempengaruhi layanan kualitas seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988) menguntungkan bagi perusahaan, keandalan, daya tanggap, dan empati perlu ditingkatkan secara relatif.

#### 1.1.1 Pengertian Bengkel

Bengkel Menurut **Tim KKS (2007)**, pada kondisi tertentu kendaraan bermotor memerlukan perawatan dan perbaikan. Perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan dandirancang oleh pabrik pembuat. Meskipun demikian, perawatan dan perbaikan kendaraan bukan merupakan pekerjaan yang mudah. Hal tersebut memerlukan pengetahuan khusus. Untuk memperoleh pengetahuan tersebut, tentu saja dibutuhkan kemauandan waktu. Namun sebagian besar pemilik kendaraan bermotor biasanya merasa dirinya tidak memiliki kedua hal tersebut. Berdasarkan hal tersebut, terbuka peluang bagi pihak lain yang memiliki keahlian dan peralatan kerja di bidang kendaraan bermotor (otomotif) untuk membuka usaha perbengkelan. Terjadilah transaksi antara orang yang membutuhkan perawatan atau perbaikan di bidang otomotif dan mereka yang memiliki keahlian serta peralatan di bidang tersebut, hal ini dilakukan di bengkel otomotif.

## Klasifikasi Bengkel

Bengkel mobil diklasifikasikan berdasarkan dua kriteria, yaitu fasilitas pelayanan dan skala usaha yang dijalankan (meliputi jumlah tenaga kerja, modal, dan kapasitas kerja). Berdasarkan fasilitas pelayanan, bengkel mobil dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

### a. Bengkel Dealer

Bengkel dealer merupakan bagian dari dealer otomotif yang memberikan pelayanan purnajual kepada konsumen. Bengkel jenis ini biasanya hanya melayani kendaraan dengan merek tertentu yang dijual di dealer tersebut. Pelayanan yang ditawarkan oleh bengkel dealer meliputi perawatan rutin hingga perbaikan yang memerlukan penggantian suku cadang. Bengkel jenis ini biasanya terdiri dari beberapa bagian khusus yang memberikan perawatan atau perbaikan tertentu pada komponen mobil (mesin, balancing, body repair, dan sebagainya). Oleh karena itu, teknisi yang bekerja di bengkel ini juga memiliki spesialisasi tertentu dan dilengkapi peralatan yang mendukung pekerjaan.

### b. Bengkel Pelayanan Umum

Bengkel pelayanan umum merupakan bengkel yang mampu melakukan perawatan dan perbaikan beberapa komponen mobil. Bengkel semacam ini dapat dipandang sebagai bengkel khusus yang menggabungkan diri sebagai sebuah bengkel yang lebih besar. Berbeda dengan bengkel dealer, bengkel ini bukan bagian dari Dealer otomotif. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan bengkel ini tidak ditujukan untuk pelayanan purnajual sebuah produk otomotif. Selain itu,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bengkel pelayanan umum biasanya memberikan pelayanan perawatan dan perbaikan untuk berbagai merek kendaraan.

#### c. Bengkel Pelayanan Khusus

Bengkel pelayanan khusus adalah bengkel otomotif yang memiliki spesialisasi dalam hal perawatan dan perbaikan salah satu elemen mobil. Sebagai contoh bengkel body repair, radiator, AC, spooring, balancing, dan sebagainya. Spesialisasi yang dilakukan oleh bengkel tersebut menuntut pelayanan khusus sesuai dengan jenis operasi yang akan dilakukan. Bagian terpenting dari bengkel pelayanan khusus adalah spesialisasi keahlian tenaga kerja sesuai dengan kualifikasi pekerjaan yang dilakukan.

#### d. Bengkel Unit Keliling

Bengkel unit keliling memberikan pelayanan berupa perbaikan yang dilakukan di lokasi mobil konsumen. Bengkel jenis ini terdiri dari beberapa mobil van dan derek yang secara periodik berpatroli di daerah tertentu, atau kadang-kadang menerima panggilan untuk member pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan skala usaha yang di jalankan, bengkel mobil dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

#### 1. Bengkel Kecil

Bengkel kecil adalah bengkel yang meliputi bengkel skala garasi rumah dengan satu sampai lima orang pekerja, hingga bengkel permanen dengan tenaga kerja hingga sembilan belas orang (definisi Biro Pusat Statistik tentang Usaha Kecil).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Bengkel Besar

Biro Pusat Statistik mengklasifikasikan usaha besar sebagai usaha yang mempekerjakan lebih dari dua puluh orang. Berdasarkan hal tersebut, sebuah bengkel dapat diklasifikasikan sebagai bengkel besar apabila memiliki pegawai lebih dari dua puluh orang. Bengkel besar dapat diklasifikasikan berdasarkan asset yang dimilikinya. Biasanya, orang-orang juga mengklasifikasikan bengkel besar apabila dilengkapi dengan peralatan canggih sebagai peralatan kerjanya.

Penelitian ini penulis lakukan di Bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar. Bengkel ini menurut pemilik bengkel pak Mondan mempunyai lokasi yang cukup strategis, yaitu terletak didekat pasar kasikan sebagai pusat aktifitas masyarakat baik yg di dekat pasar maupun para karyawan dari afdeling-afdeling PTPN V TANDUN. Salah satu keuntungan yang didapat bengkel mondan adalah lokasinya yg kebetulan berada di lingkungan PTPN 5 TANDUN yg otomatis mobil-mobil coldiesel pengangkut buah sawit akan melakukan reparasi dibengkel ini, sebab menurut beliau di wilayah tapung hulu Cuma terdapat kurang lebih 8 bengkel besar yang tersebar di beberapa desa, yakni di Desa Kasikan 3 bengkel, dan di Desa Suka ramai 5 bengkel lagi. Yang perlu digaris bawahi adalah Bengkel Mondan satu-satunya bengkel yg menyediakan jasa reparasi sekaligus menjual sparepartnya.

Hal ini yang membuat para pelanggan mereka akan lebih memilih melakukan perbaikan di bengkel ini karna kelengkapan sparepart yang dapat membuat waktu pengerjaan perbaikan kendaraan akan semakin singkat dibanding bengkel lain yang Cuma menyediakan jasa reparasi saja. Selain itu bengkel ini

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga terletak pas ditepi jalan lintas Petapahan – Ujung Batu yang berpengaruh untuk menambah pelanggan.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh bengkel ini adalah saat pengiriman barang sparepart yang lama dari Medan, karena banyak barang yang tidak tersedia di Pekanbaru atau terkadang harga di Medan jauh lebih murah dibandingkan pekanbaru. Maka jarak pengiriman barang yang jauh itu yg menjadi kendala, yang membuat pelanggan sering menunggu waktu 3-4 hari menunggu sparepart yang habis dibengkel.

Adapun fasilitas yang terdapat dibengkel Mondan adalah:

1. Tempat parkir
2. Tempat duduk
3. Kamar mandi
4. Peralatan bengkel ( kunci-kunci yang lengkap, jackstand, katrol, dongkrak, test injector, las listrik, bor listrik, kunci torsi, baut listrik)

Dan jenis-jenis pelayanan dibengkel Mondan adalah sebagai berikut:

1. Tune up ( sevice secara rutin pada kendaraan)
2. Over haul ( turun mesin)
3. Ganti oli
4. Ganti sparepart

Berdasarkan data yang di peroleh dari Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu mengalami penurunan dan pertumbuhan pengunjung

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bengkel yang tidak stabil ditahun 2018. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat table di berikut ini.

**Tabel 1.1. Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mondan Kasikan kecamatan Tapung Hulu**

No	Bulan	2015	2016	2017	2018	2019
1	Januari	81	73	90	66	78
2	Februari	76	95	80	75	87
3	Maret	108	90	103	90	60
4	April	122	85	96	101	108
5	Mei	88	100	85	97	94
6	Juni	134	99	127	120	117
7	Juli	134	120	135	122	129
8	Agustus	98	117	90	86	89
9	Sept	68	88	81	79	90
10	Okt	145	135	110	93	101
11	Nov	110	145	130	114	97
12	Des	125	113	145	130	114
Jumlah		1289	1260	1272	1094	1184

*Sumber: Bengkel Mondan Kasikan kecamatan Tapung Hulu 2019*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat jumlah pertumbuhan pelanggan Bengkel Mondan Kasikan kecamatan Tapung Hulu mengalami penurunan dan peningkatan pelanggan yang tidak stabil. Karena itu penulis ingin menganalisis bagaimanakah Kualitas Pelayanan di bengkel mondan.

Maka Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Bengkel Mobil Mondan Kec. Tapung Hulu, Kab. Kampar, Riau”**.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **Rumusan Masalah**

1. Atribut apa yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa dibengkel Mondan Tapung Hulu?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan jasa dibengkel Mondan Tapung hulu?

### **Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui atribut-atribut yang paling berpengaruh dalam Pelayanan jasa bengkel Mondan Tapung Hulu
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan jasa dibengkel Mondan Tapung hulu.

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi, serta informasi untuk pertimbangan perusahaan dalam mengambil kebijakan dalam manajemen khususnya dalam perbaikan kualitas pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dan kenyataan.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan, penulis melakukan sistematika pembahasan dibagi menjadi :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan sebuah pengantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bagian ini mengupas tentang teori-teori yang akan mengiringi resensi dari tuntunan tersebut, hal-hal yang bersangkutan dengan rancangan skripsi, pengertian serta faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Padab agian ini Penulis mengupas tentang sampel penelitian, pengukuran variable, variable-variabel yang digunakan dan teknis pengujian hipotesisnya.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini menerangkan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DARI PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa dekripsi, variable hasil penilitian serta pembahasan hasil penelitian.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebagai sumbangan pemikiran sebatas kemampuan dari penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu kegiatan yang luas, bukan hanya meliputi segala soal jual beli atau tukat menukar antara beberapa jenis barang, tetapi juga meliputi segala kegiatan ekonomi, mulai dari produsen ke konsumen. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan pemasaran hendaknya menghasilkan seseorang pelanggan yang siap untuk membeli.

Banyak orang yang menduga pemasaran hanya terbatas dalam lingkup penjualan dan periklanan. Padahal keduanya hanya bagian dari banyak fungsi pemasaran. Pemasaran (*marketing*) adalah suatu aktivitas yang bertujuan mencapai sesame perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien dan produsen. (Cannon, Perreault, McCarthy, 2008:8)

Menurut Kotler dan Armstrong (2010:29) Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. Pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menstimulus permintaan atas produk atau jasanya dan memastikan bahwa produk dijual dan disampaikan kepada pelanggan. (Tjiptono, Chandra, Adriana, 2008:4)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa pendapat diatas dapatlah dimengerti bahwa pemasaran (*Marketing*) merupakan suatu sistem menyeluruh dari kegiatan usaha/bisnis, yakni; untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pemakai, serta bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Selain itu konsep pemasaran pada dasarnya lebih berurusan dengan pelanggan dibandingkan fungsi bisnis lainnya. Memahami, menciptakan, mengkomunikasikan, memberikan nilai dan juga kepuasan kepada konsumen adalah inti dari pemikiran dan konsep pemasaran modern.

Dalam mengukur kegiatan pemasaran, perusahaan perlu menerapkan manajemen pemasaran agar terciptanya tujuan perusahaan dalam mengelola pemasaran.

Menurut **Stanton dalam Djaslim Saladin (2007:3)** pengertian manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Selain itu, manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (**Kotler dan Keller, 2009:5**)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih,


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan melakukan analisis, perencanaan, penerapan dan pengendalian program dengan harapan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

## 2.2 Manajemen Pemasaran Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, **Kotler dan Keller** dalam **Tjjiptono dan Candra (2014;26)**

Berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya;

- a. *Intangibility* artinya Suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediaan itu manusia atau mesin.
- c. *Variability* artinya banyak varian bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- d. *Perishability* artinya bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.
- e. *Lack of ownership* artinya pelanggan tidak dapat memiliki jasa.

Tujuan manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan tertentu. Karena erat kaitannya dengan pelanggan, tingkat ini

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Manajemen kualitas jasa pelayanan tidaklah semudah manajemen kualitas produk manufaktur menurut **Rangkuti (2008:20)** ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam konsep manajemen jasa pelayanan.

- a. Merumuskan suatu strategi pelayanan.

Strategi pelayanan dimulai dengan merumuskan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan. Perumusan strategi pelayanan ini pada dasarnya dilakukan dengan merumuskan apa bidang usaha perusahaan, siapa pelanggan perusahaan dan apa yang bernilai dari perusahaan.

- b. Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan.

Strategi yang telah dirumuskan dikomunikasikan kepada pelanggan. Hal ini membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan di perolehnya. Pelanggan perlu mengetahui dengan jelas mengenai macam dan tingkat pelayanan yang akan di peroleh.

- c. Menetapkan suatu standar kualitas secara jelas.

Walaupun penetapan suatu standar kualitas pelayanan dalam bidang jasa pelayanan tidak mudah. Hal ini perlu diusahakan agar setiap orang mengetahui dengan jelas tingkat kualitas yang harus di capai.

- d. Menetapkan sistem pelayanan yang efektif.

Menghadapi pelanggan tidaklah cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu lebih dari itu yaitu suatu sistem yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdiri dari metode dan prosedur untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

- e. Karyawan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan.

Setiap karyawan yang terlibat dalam jasa pelayanan harus mengetahui dengan jelas standar kualitas pelayanan itu sendiri. Karena itu perusahaan harus memperhatikan pemilihan karyawan yang tepat dan melakukan pengawasan secara terus menerus bagaimana pelayanan tersebut.

- f. Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

Pihak yang menentukan kualitas jasa pelayanan adalah pelanggan. Karena itu perusahaan perlu mengetahui sampai sejauh mana, tingkat kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan informasi tersebut dan jumlah pelanggan yang merasa puas dapat diketahui melalui survey secara periodik dan sistematis, survey itu juga bisa menunjukkan dalam hal apa ketidakpuasan terjadi.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

**Kotler (2007: 286)** mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan. Menurut **Tjiptono (2007 : 222)**, kualitas pelayanan merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut **Tjiptono** dalam **Saidina** dan **Arifin ( 2012)** Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Menurut **Garvin (1984) dalam Tjiptono (2011: 144)** setidaknya ada lima perspektif tentang kualitas yang berkembang saat ini: *transcendental approach*, *product based approach*, *user based approach*, *manufacturing based approach*, dan *value based approach*. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks berlainan.

1. *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa difahami, namun nyaris tidak mungkin di komunikasikan. Contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur yang berulang kali (*repeated exposure*).

2. *Product Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat di kuantitatifkan dan dapat di ukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam hal jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atribut yang di miliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek yang bersangkutan.

3. *User Based Approach*

Perspektif ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing masing yang berbeda satu sama lain.

4. *Manufacturing Based Approach*

Perspektif ini bersifat supply based dan lebih berfokus pada praktik praktik perkerayaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks jasa perspektif cenderung bersifat *operation driven*.

5. *Value Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas sebagai nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas di defenisikan sebagai *affordable exxelence*, yakni tingkat kinerja yang terbaik atau yang sepadan dengan harga yang di bayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang mempunyai kualitas paling tinngi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

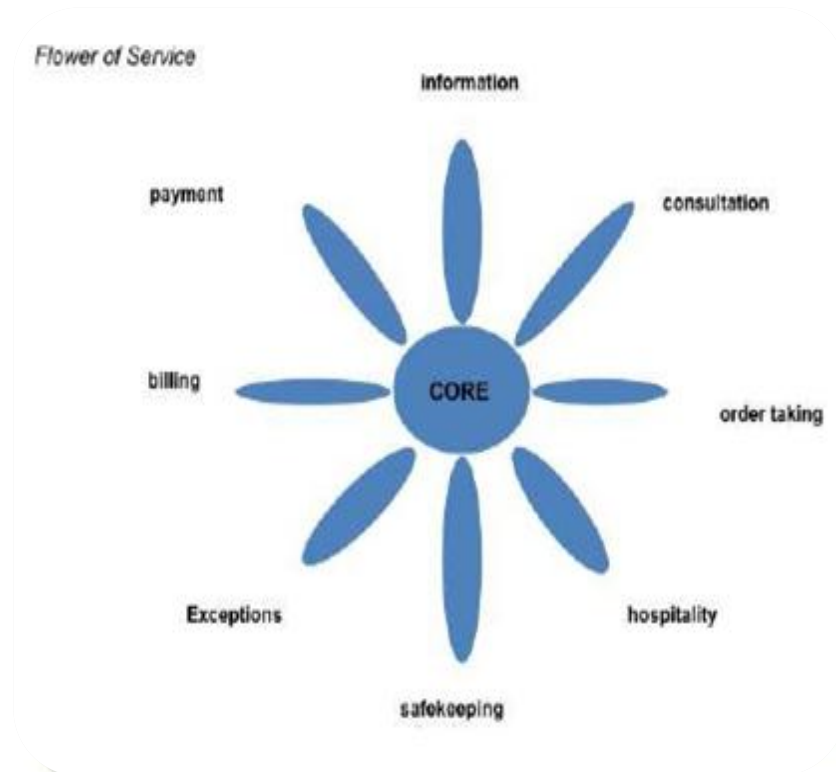
paling benilai adalah barang atau jasa yang paling tepat yang di beli (*best buy*).

Menurut **Lovelock** dalam **Tjiptono (2011:155)** jika di analogikan, layanan sebagai delapan daun bunga yang melekat pada setiap pelayanan produk. Semakin lengkap dan indah daun bunganya, semakin cantik bunga itu.

1. Informasi, misalnya jalan/arah menuju lokasi perusahaan, jadwal atau schedule penyampaian produk/jasa, harga, instruksi mengenai cara pemakaian produk inti atau layanan pelengkap, peringatan, persyaratan penjualan/layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima, dan tiket.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**\*Sumber Lovelock**

2. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, atau konsultasi manajemen/teknis.
3. *Order Taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu), jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), order entry dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang, professional appointments, dan admisi untuk fasilitas yang terbatas seperti pameran).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Hospitality*, diantaranya sambutan, dan *food and beverages*, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu ( majalah, hiburan, Koran, ruang tunggu), transportasi, tempat ibadah, dan ruang tunggu.
5. *Caretaking*, terdiri atas perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua atau roda empat, penanganan bagasi, titipan tas, dan lain lain), serta perhatian dan perlindungan terhadap barang yang dibeli pelanggan (pembungkusan, pengangkutan, pengantaran, penginstalasian, pembersihan, pemindahan, dan pendiagnosisan, pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi, upgrades).
6. *Exeptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, penanganan complain/pujian/saran, penyelesaian masalah (jaminan dan garansi atau kegagalan pemakaian produk, kesulitan yang muncul dalam pemakaian produk, kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya) dan restitusi ( pengembalian uang, kompensasi atau ganti rugi, dan sebagainya).
7. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan self-billling.
8. Pembayaran, dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening pelanggan, serta control dan verifikasi.

### 2.3.2 Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam Pelaksanaan Pelayanan

Menurut **Tjiptono (2014)**, faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan dalam pelaksanaan pelayanan adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, seperti waktu tunggu dan proses pelayanan
- b. Akurasi pelayanan, yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab misalnya cara penerimaan pesanan, dan penanganan keluhan dari pelanggan external
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung
- f. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas, staf administrasi, dan fasilitas pendukung.
- g. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan local, ruang pelayanan, dan kemudahan menjangkau pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya misalnya: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas AC, tempat parkir, dan lain-lain.

### 2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Sangat banyak sekali Dimensi dimensi kualitas jasa menurut para ahli

seperti yang tercantum dalam **Tjiptono Service Management Edisi 2 (2011:175)**:

No.	Dimensi kualitas	Peneliti
1.	Kualitas teknis, kualitas fungsional, citra.	Gronroos (1979, 1982)
2.	Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan.	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)
3.	Daya tanggap, kompetensi, akses, keramahan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan understanding.	King (1987)
4.	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)
5.	Kualitas teknis, kualitas integrative, kualitas fungsional, kualitas hasil.	Edvarsson, Gustavsson, dan Riddle (1989)
6.	Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologi.	Hedvall dan Paltshick (1989)
7.	Profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan trustworthiness, recovery, reputasi dan kredibilitas, servicecape	Gronroos (1990, 2000)
8.	Kualitas desain, kualitas produksi jasa, kualitas proses, kualitas hasil.	Gummesson (1991)
9.	Kualitas proses, kualitas hasil	Lehtinen dan Lehtinen (1991)
10.	Kualitas pelanggan, kualitas profesional, kualitas manajemen	Ovreitveit (1992)
11.	Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan.	Rust dan Olivier (1994)
12.	Aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan.	Dabholkar, et al. (1996)
13.	Reliabilitas, perhatian pribadi, kenyamanan, fitur.	Dabholkar, et al. (2000)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14.	Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil.	Brady dan Cronin (2001)
-----	--	-------------------------

\*Sumber Tjiptono (2011:175)

Dari sekian banyaknya dimensi kualitas pelayanan dari berbagai ahli, yang paling banyak di acu dalam pengukuran kinerja layanan/jasa adalah dimensi kualitas layanan versi **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)** dalam **Tjiptono (2011:176)**, yang menyesuaikan penelitian terdahulu mereka tahun 1985. Dimana awalnya ada 10 dimensi kualitas yaitu: *Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan*. Kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.
2. Reliabilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak disampaikan pertama kali.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*).

Di pembahasan lain Tjiptono lebih menjelaskan pengertian dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut beserta indikator-indikator dari setiap dimensinya.

- a. Fasilitas fisik (*tangibel*) adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, menurut **Tjiptono dan Chandra (2012;75)**.

Indikator dari fasilitas fisik;

- 1) Peralatan modern (computer, mesin detector kerusakan otomatis dan lain-lain)
  - 2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual,( parkir, toilet, ruang tempat tunggu dan lain-lain)
  - 3) Karyawan yang penampilan rapi dan profesional
  - 4) Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual
- b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal, menurut **Tjiptono dan Chandra (2012;75)**.

Indikator dari keandalan;

- 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- 2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan konsumen
- 3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Menjanjikan suatu layanan, maka akan ditepati
  - 5) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat, menurut **Tjiptono dan Chandra (2012;75)**.

Indikator dari daya tanggap;

- 1) Selalu membantu konsumen tentang kapan layanan akan dilaksanakan
  - 2) Layanan tepat waktu bagi konsumen
  - 3) Ketersediaan untuk membantu konsumen
  - 4) Kesiapan untuk merespon permintaan konsumen
- d. Jaminan (*Assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dipercaya yang di miliki staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu, menurut **Tjiptono dan Chandra (2012;75)**.

Indikator dari jaminan;

- 1) Karyawan yang menanamkan keyakinan pada konsumen
  - 2) Membuat konsumen merasa aman dalam proses pelayanan
  - 3) Karyawan selalu sopan
  - 4) Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
- e. Perhatian (*Empathy*) adalah meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan, menurut **Tjiptono dan Chandra (2012;75)**.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator dari perhatian;

- 1) Memberikan perhatian pribadi kepada konsumen
- 2) Karyawan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian
- 3) Mengutamakan kepentingan terbaik konsumen
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen
- 5) Perusahaan mempunyai jam operasi bisnis yang nyaman.

#### **2.3.4 Faktor yang di perhatikan dalam meningkatkan Kualitas Jasa**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan ada banyak faktor yang harus dipertimbangkan menurut **Sunyoto dalam Putri dan Utomo (2017)** diantaranya :

- a. Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Jasa  
Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk mengidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.
- b. Mengelola Harapan Pelanggan  
Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

c. Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti langsung yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas

d. Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi: kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

### 2.3.5 Mengukur dan Solusi meningkatkan Kualitas Pelayanan

Standar dan ukuran kualitas pelayanan yang berbasis pelanggan dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori: lunak dan keras. Ukuran lunak tidak dapat dengan mudah diamati dan harus dikumpulkan dengan banyak berbicara kepada pelanggan, karyawan, atau lainnya. Menurut **Zeithaml dan Bitner dalam Chrishtoper Lovelock dkk (2013:157)** standar ukuran lunak memberi arahan, bimbingan, dan umpan balik kepada karyawan mengenai cara-cara untuk mencapai kepuasan pelanggan dan dapat diukur dengan mengukur persepsi pelanggan dan keyakinannya.

Sedangkan ukuran keras dan standar, sebaliknya adalah karakteristik dan sifat yang dapat diukur, diberi waktu, atau diukur melalui audit. Langkah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah tersebut mungkin jumlah panggilan telepon yang putus ketika pelanggan menunggu, berapa banyak pesanan yang di jalankan dengan benar, waktu yang di butuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu, berapa menit pelanggan harus menunggu sesuai tahap tertentu dalam penyajian pelayanan dan sebagainya. Standar sering ditetapkan dengan mengacu pada presentase kesempatan dimana ukuran tertentu dicapai.

Resep untuk menutup kesenjangan kualitas pelayanan menurut **Zeithaml dan Bitner dalam Chrishtoper Lovelock (2013:157)** :

1. Kesenjangan pengetahuan

Solusinya :

- a. Mendidik manajemen tentang ekspektasi pelanggan
- b. Mempertajam prosedur riset pasar, termasuk desain kuesioner dan wawancara, sampling, pelaksanaan dilapangan, serta mengulangi penelitian sesekali
- c. Menerapkan umpan balik pelanggan yang efektif, yang mencakup penelitian kepuasan, analisis keluhan, dan panel pelanggan
- d. Meningkatkan interaksi antara pelanggan dan manajemen
- e. Memfasilitasi dan mendorong komunikasi antara karyawan garis depan dengan manajemen

2. Kesenjangan kebijakan

Solusinya :

- a. Menetapkan proses layanan yang tepat dan menentukan standart

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Lakukan proses pelayanan pelanggan secara benar, gunakan proses yang ketat, sistematis, dan terfokus pada pelanggan untuk merancang dan mendesain ulang proses pelayanan pelanggan
  - c. Mengembangkan produk pelayanan berjenjang yang memenuhi harapan pelanggan, seperti mempertimbangkan produk premium, standar, dan ekonomis untuk memberikan pelanggan menentukan sendiri segmen yang sesuai dengan kebutuhan mereka, atau menawarkan tingkat pelayanan dengan harga yang berbeda kepada pelanggan yang berbeda pula
  - d. Menetapkan, mengkomunikasikan dan memperkuat standar pelayanan terukur yang berorientasi pada pelanggan, untuk semua unit kerja. Dengan cara menetapkan satu tujuan kualitas pelayanan yang jelas, realistis, menantang dan secara eksplisit dirancang untuk memenuhi harapan pelanggan, untuk setiap langkah pelayanan serta memastikan bahwa setiap karyawan mengerti dan menerima penetapan tujuan, standard an prioritas.
3. Kesenjangan penyajian pelayanan
- Solusinya :
- a. Pastikan bahwa tim pelayanan pelanggan termotivasi dan mampu memenuhi standar pelayanan
  - b. Meningkatkan rekrutmen dengan focus pada pekerja pekerja yang cocok dibidangnya, yaitu memilih karyawan berdasarkan kemampuan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- dan keterampilan yang dibutuhkan dibidangnya untuk melakukan tugasnya dengan baik
- c. Melatih karyawan pada keterampilan teknis dan lunak yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka secara efektif, termasuk kemampuan interpersonal, terutama kemampuan untuk berurusan dengan pelanggan ketika berada dalam kondisi tertekan
  - d. Memperjelas peran karyawan dan memastikan bahwa karyawan memahami bahwa pekerjaan mereka berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, mengajarkan mereka tentang harapan pelanggan, persepsi dan masalah.
  - e. Membangun tim pelayanan lintas fungsional yang dapat menawarkan pelayanan yang berfokus pada pelanggan dan penyelesaian masalah.
  - f. Memberdayakan manajer dan karyawan di lapangan dengan mendorong pengambilan keputusan perusahaan.
  - g. Mengukur kinerja, dengan memberikan umpan balik secara regular, dan memberikan penghargaan kepada tim pelayanan pelanggan serta masing masing karyawan dan manajer atas pencapaian tujuan kualitas tertentu.
  - h. Menerapkan teknologi, peralatan, proses dukungan, dan kapasitas yang tepat.
  - i. Mengelola pelanggan demi kualitas pelayanan, dengan cara mendidik pelanggan sehingga mereka dapat menjalankan peran dan tanggung jawab mereka dalam menyajikan pelayanan yang efektif.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kesenjangan persepsi

Solusinya :

- a. Mengembangkan lingkungan pelayanan dan isyarat bukti fisik yang konsisten dengan tingkat pelayanan yang di berikan.
- b. Untuk pelayanan yang kompleks dan membutuhkan kepercayaan, pastikan pelanggan selalu di informasikan selama pemberian pelayanan mengenai apa yang sedang dilakukan, dan memberikan briefing setelah penyajian pelayanan sehingga pelanggan dapat menghargai kualitas pelayanan yang mereka terima.
- c. Memberi bukti fisik. Misalnya setelah perbaikan: komponen yang rusak yang telah diganti di tunjukkan kepada pelanggan.

**2.4 Kepuasan Pelanggan**

Konsep kepuasan pelanggan sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Pelanggan tidak cuma lebih banyak kecewa pada jasa dari pada barang, tetapi mereka juga mengeluh . Salah satu alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses pembuatan atau penciptaan jasa. Bila saran dari perusahaan konsultan menyebabkan semakin buruknya kinerja perusahaan kliennya tidak bisa kita langsung meletakkan segala kesalahan kepada pihak konsultan. Mungkin saja itu dikarenakan klien tidak memberitakukan dengan jelas dan lengkap segala aspek perusahaannya yang bisa mempengaruhi pengambilan keputusan dan hasil pencapaian.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan memang





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hamper setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan setelah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2008)

Menurut (Sunyoto, 2014) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Menurut (Supranto 2011), kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkat suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan menurut jurnal Bachtia (2011:18) kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tersebut menurut para ahli,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan pelanggan (konsumen) adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Kepercayaan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya kepercayaan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis .
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli uang.
3. Mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi yang akan menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

ada beberapa cara mempertahankan pelanggan :

1. Memberikan iklan.
2. Dengarkan pelanggan.
3. Siap membantu setiap saat.
4. Beri kesempatan pelanggan mengeluh.
5. Respon keluhannya.
6. Hormati pelanggan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan perusahaan harus melakukan empat hal yaitu:

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Meningkatkan tingkat harapan pelanggan akan berkualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Adanya kesamaan diantara beberapa defenisi diatas, yaitu menyangkut kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa).

### 2.5 Ekpektasi Atau Harapan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai dalam konsensus bahwa harapan pelanggan (costomer expectation) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. menurut Zeithaml, et, al., 1993 ( **dalam Tjiptono& Chandra 2011**), Harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai produk bersangkutan.

kendati kemudian, konseptualisasi dan operasionalisasi harapan pelanggan yang masih menjadi isu kontroversial, terutama menyangkut karakteristik standar ekspektasi spesifik, jumlah standar yang digunakan, dan sumber ekspektasi. setiap konsumen mungkin memiliki beberapa ekspektasi pra-konsumsi yang berbeda. Selain itu, konsumen yang berbeda bisa pula menerapkan tipe ekspektasi yang berbeda untuk situasi yang berbeda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

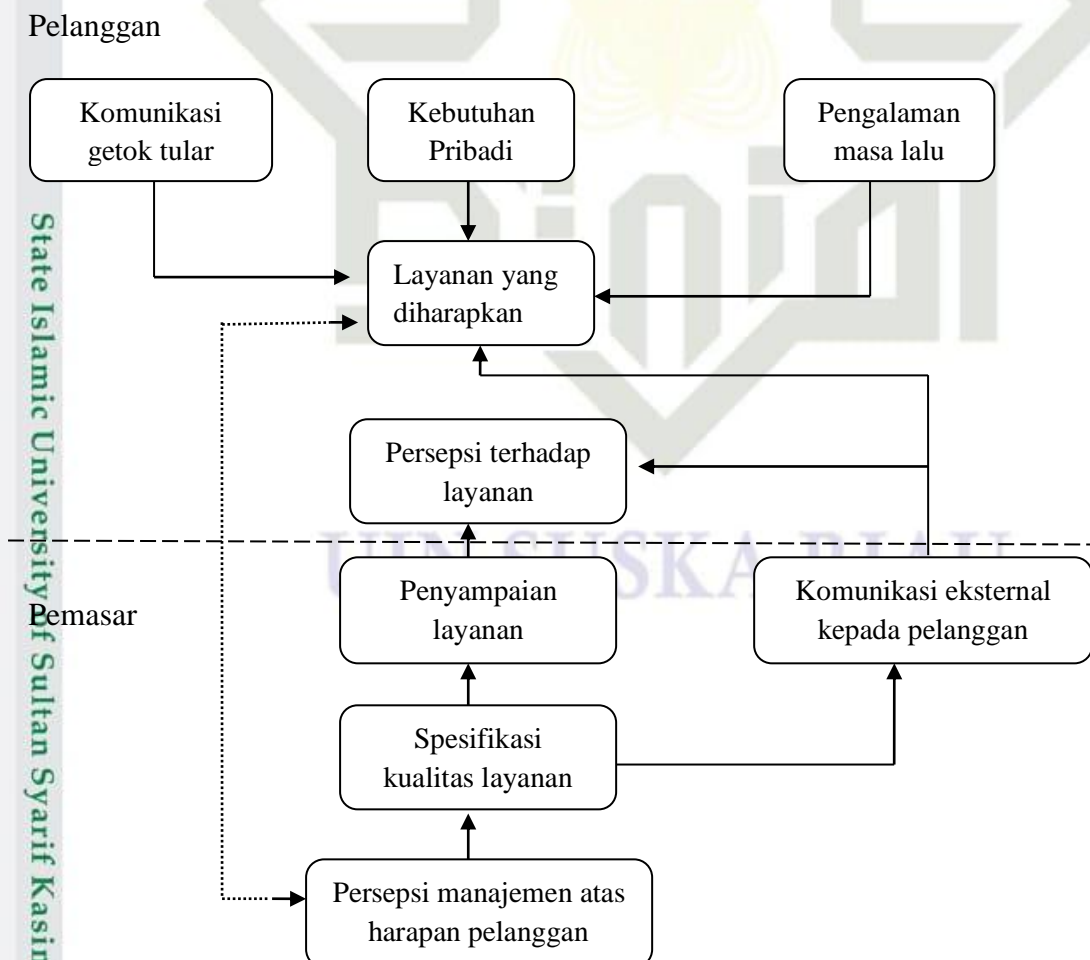
## 2.6 Persepsi konsumen

Menurut suripto 1996 dalam (Kartawan dan Dedi 2009) mendefenisikan sebagai proses yang dilakukan oleh seseorang dalam memahami informasi dan proses pemahami ini melalui penglihatan, pendengaran dan perasaan.

Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa. karena persepsi konsumen mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya melebihi apa yang dibayangkannya maka konsumen akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut.

Model SERVQUAL yang di konsepkan oleh Zeithaml et.al (1990) dalam Tjiptono (2011)

Gambar 2.1 metode konseptual model SERVQUAL



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber : Zeithaml, et.al (1990), dalam Tjiptono ( 2011)

## 2.7 Kualitas Pelayanan dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ مِمَّا آخَرَ جُنَالِكُمْ مِّنَ الْآرْضِ ضِرَاطٍ لَا تَيِّمَ  
مُؤَالِخَبِيَّتْمِنْهُنَّ فِقُؤُوا لَسْتُمْ بِآخِذِيهَا إِلَّا أَنْتُمْ غَمَضُوا فِيهِوَا عِلْمُوا أَنَّا لَهَّغِيَّتْ حَمِيدٌ

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*

Untuk memahami pengertian kualitas pelayanan dalam perspektif islam, yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

1. *Reliability* (keandalan) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman yang artinya "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah." (QS. Al- Ahzab: 21). Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.
2. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Q.S

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-A'raf : 26, yang artinya "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. Al-A'raf : 26).

3. *Responsivness* (daya tanggap) adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah Swt telah berfirman: Yang artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya" (QS.AI-Maidah: 1), Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman yang artinya : "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (QS. Al-Insyirah: 7).
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan alas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Q.S Asy-Syu'araa':181-182, yang artinya "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar." (QS. Asy-Syu'araa' : 181-182).

5. *Emphaty* (perhatian) menurut adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman, yang artinya "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl : 90).



## 2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 :Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI/THN	JUDUL PENELITIAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
1	Niken paramitasari (2016)	Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode Servqual pada bagian penerimaan mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung	Objek penelitian dan Metode diagram Kartesius	Dari hasil pengintegrasian Metode Servqual dan pengukuran Diagram Kartesius yang harus ditingkatkan adalah dimensi keandalan ( <i>reliability</i> ) dan yang dipertahankan adalah dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) dan empati ( <i>emphaty</i> ).
2	Didit Radhityo dkk (2015)	Analisis kualitas Pelayanan Jasa pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mitra Family dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual)	Objek penelitian dan Analisis GAP yang di gunakan	RSIA Mitra Family sudah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik karena telah memiliki standar yang jelas untuk pelayanan yang diberikannya. Minimnya pasien rawat inap yang datang bukan sepenuhnya disebabkan karena kualitas pelayanannya namun diindikasikan pihak rumah sakit yang tidak melakukan promosi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang RSIA Mitra Family.
3	Sukesi dan Eddy yunus (2018)	Service Quality in Public Transport Services of the Provincial Intercity Transportation (AKDP) in East Java Indonesia	Objek penelitian dan metode diagram kartesius	Kualitas pelayanan jasa sudah memuaskan pengguna angkutan, akan tetapi perlu di optimalkan, pada bagian <i>tangible</i> (bukti fisik)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Seliya Menistiniar dkk (2018)	Analisis kualitas layanan jasa menggunakan metode service quality dan cartesius diagram pada Indihome PT. Telkom cabangRajawal Bandung	Metode diagram kartesius	kualitas layanan jasa yang dilakukan oleh PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung berada pada kontinum baik. Hal tersebut dikarenakan seluruh jawaban dari responden merujuk pada nilai baik yaitu dengan skor 13521 yang berada diantara nilai 11560-14280.
5	Jevon Joenesty mauladhy dkk (2014)	Analisis kualitas layanan jasa pada perpustakaan dan pusat informasi fakultas ekonomi dan bisnis universitas Padjadjaran	Metode: <i>Affect of Service, Information Control, dan Library as a Place</i>	Secara umum Kualitas Layanan di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Bisnis Universitas Padjadjaran sudah memuaskan responden

Sumber: *Jurnal dan Penelitian Terdahulu*

## 2.9 Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas peelayanan yang mempunyai dimensi sebagai berikut :

- (X1) : *Tangible* atau Bukti fisik
- (X2) : *Emphaty* atau empati
- (X3) : *Realibility* atau keandalan
- (X4) : *Responsivenes* atau daya tanggap
- (X5) : *Assurance* atau jaminan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Tabel 2.2 : Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Bukti fisik (X1)	Fasilitas fisik ( <i>tangibel</i> ) adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, menurut <b>Tjiptono dan Chandra (2012;75)</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peralatan modern (computer, mesin detector kerusakan oomatis dan lain-lain).</li> <li>2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual,( parkir, toilet, ruang tempat tunggu dan lain-lain).</li> <li>3) Karyawan yang penampilan rapi dan profesional.</li> <li>4) Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.</li> </ol> <p><b>(Tjiptono (2014; 286))</b></p>	<b>Likert</b>
Keandalan (X2)	Kehandalan ( <i>reliability</i> ) adalah kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal, menurut <b>Tjiptono dan Chandra (2012;75)</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.</li> <li>2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan konsumen.</li> <li>3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama.</li> <li>4) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.</li> </ol> <p><b>(Tjiptono (2014:287))</b></p>	<b>Likert</b>
Daya Tanggap (X3)	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) adalah kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat, menurut <b>Tjiptono dan Chandra (2012;75)</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selalu membantu konsumen tentang kapan layanan akan dilaksanakan.</li> <li>2) Layanan tepat waktu bagi konsumen.</li> <li>3) Ketersediaan untuk membantu konsumen.</li> </ol>	<b>Likert</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		4) Kesiapan untuk merespon permintaan konsumen. <b>(Tjiptono (2014;287))</b>	
Empati (X4)	Perhatian ( <i>Empathy</i> ) adalah meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan, menurut <b>Tjiptono dan Chandra (2012;75)</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.</li> <li>2) Karyawan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian.</li> <li>3) Mengutamakan kepentingan terbaik konsumen.</li> <li>4) Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen dan jam bisnis yang nyaman. <b>(Tjiptono (2014;287))</b></li> </ol>	Likert
Jaminan (X5)	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu, menurut <b>Tjiptono dan Chandra(2012;75)</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Karyawan yang menanamkan keyakinan pada konsumen.</li> <li>2) Membuat konsumen merasa aman dalam transaksi.</li> <li>3) Karyawan selalu sopan.</li> <li>4) Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pernyataan nasabah. <b>(Tjiptono (2014;287))</b></li> </ol>	Likert

## 2.11 Kerangka Pemikiran

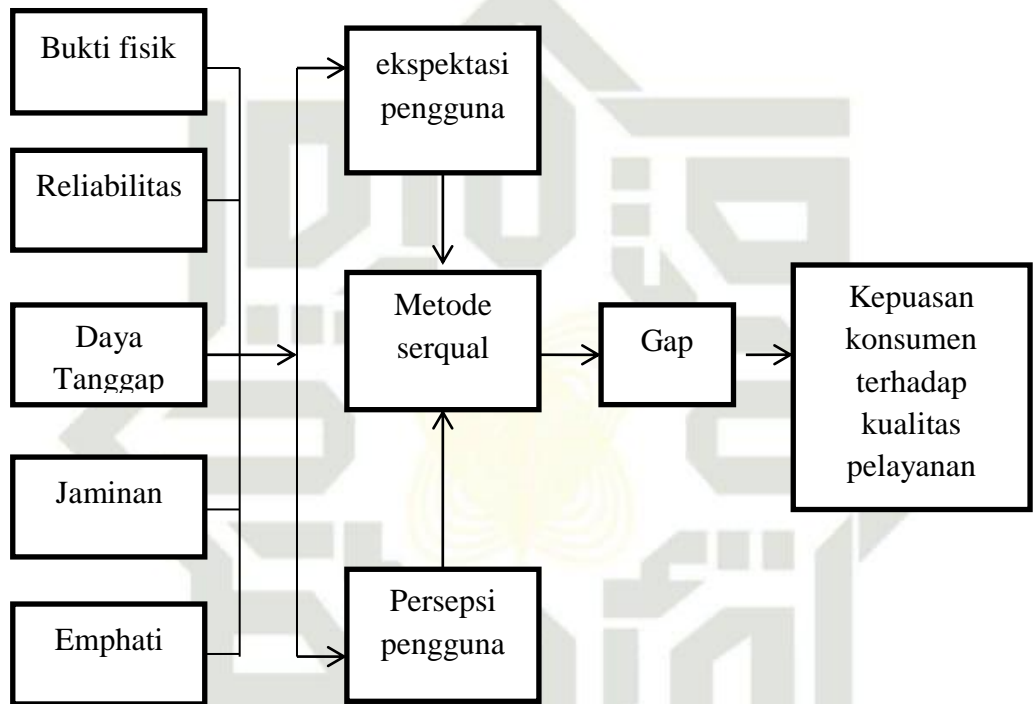
Berdasarkan dimensi/variabel dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphy* terhadap kepuasan konsumen yang menimbulkan persepsi dan ekspektasi terhadap

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya perlu dikembangkan suatu kerangka penelitian.

**Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir Peneliti**



**Sumber :Zeithaml, et al (1990, dalam tjiptono2008)**

Dari Gambar 2.2 diatas dapat kita melihat bahwa dari dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati maka akan menciptakan atribut-atribut kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen atau pengguna jasa berdasarkan ekspektasi dan persepsi konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Bengkel Mondan Kasikan Kec.Tapung Hulu, Kab.Kampar. Penelitian ini dimulai pada januari 2019 sd selesai.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok data yaitu data primer dan skunder.

Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri selama penelitian berjalan, menurut **Sugiyono (2014;79)**. Datang primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan Bengkel Mondan kec.Tapung Hulu , Kampar.

Sedangkan sumber data skunder menurut **Sugiyono (2014;79)** adalah data yang diperoleh dari penelitian orang lain artinya pada waktu penelitian dimulai data sudah ada dan sudah pernah dikumpulkan oleh peneliti lain. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data penelitian terdahulu di Bengkel Mondan kec.Tapung Hulu ,Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2014;80)** adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi peneliti adalah 1.289 jumlah pelanggan Bengkel Mondan Kec. Tapung Hulu, Kampar 1 tahun terakhir.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut **Sugiyono (2014;81)**. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel diambil dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Pada teknik ini, *purposive sampling* dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi berdasarkan atas adanya tujuan tertentu.

Sampel yang terpilih adalah pelanggan bengkel yang sudah berkunjung minimal 2 kali dan pernah menggunakan jasa di bengkel mobil mondani Kec. Tapung Hulu, Kab. Kampar pada tahun 2019.

Untuk teknik penarikan sampel pada penelitian ini, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan kesalahan taraf 10% menurut **Supriyadi (2014;18)**.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

- $n$  : Jumlah Sampel
- $N$  : Jumlah Populasi
- $e$  : Margin of eror atau kesalahan toleransi 10%

Dalam penelitian ini nilai  $N$  sebanyak 6099 maka dapat dicari jumlah populasi adalah:

$$n = \frac{6099}{1 + 6099(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6099}{1 + 6099(0,01)}$$

$$n = \frac{6099}{1 + 60,99}$$

$$n = \frac{6099}{61,99}$$

$$n = 98,38$$

Diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 98,38 responden. Namun untuk memudahkan penelitian, maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 98 responden.

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Kuesioner, wawancara, dan observasi.

##### 3.4.1 Kuesioner

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk dijawabnya (Sugiyono,2014:199). Kuesioner tersebut berisi pertanyaan yang berkaitan dengan elemen-elemen Keputusan Pembelian Konsumen yaitu Persepsi, Motivasi, Sikap dan Pembelajaran. Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden serta tanggapan konsumen terhadap Bengkel Mondan.

#### 3.4.2 Wawancara

wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Sugiyono (2014:231).

Wawancara yang dilakukan dengan melakukan tanya-jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait, seperti pemilik bengkel Mondan kasikan Pak mondan, beberapa pelanggan bengkel Mondan serta karyawan bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar.

#### 3.4.3 Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan Sugiyono (2014:231). Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi bengkel yang berada di Desa Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5 Uji Kualitas Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2012) Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuisisioner dan responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *Corected Item to Total Correlation* atau nilai  $r_{hitung}$  harus berada diatas 0,3. Hal ini dikarenakan jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dari item-item pernyataan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

#### 3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas di lakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner benar benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.instrument yang reliabel adalah instrument yang di guanakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama ,akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach*.Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Untuk mengukur reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien *cronbach`s alpha* yang mendekati 1 menandakan reliabilitas dengankonsistensi yang tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3.6 Analisa Data

Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dan kuantitatif. Analisa deskriptif merupakan analisa yang dilakukan untuk mengetahui identitas responden yang dijadikan sampel. meliputi jenis kelamin dan jenis pekerjaan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data untuk mengukur Gap 5 dengan metode servqual, data penelitian ini diperoleh dengan penyebaran kuisisioner, dimana variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam kuisisioner ini diperoleh dari tahap sebelumnya, pengumpulan data dalam penelitian ini melalui dua tahap yaitu:

Dimana variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam kuisisioner ini diperoleh dari tahap sebelumnya, pengumpulan data dalam penelitian ini melalui dua tahap yaitu:

Pengumpulan data awal, pada tahap ini kuesioner disebarkan kepada 30 responden , yaitu kepada para pelanggan Bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar. Untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi pelanggan bengkel Gap 5 selanjutnya dipakai 30 data untuk diuji validitas dan reliabilitas item pertanyaan kuisisioner, dan diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliable.

Pengumpulan data lanjutan pada tahap ini kuisisioner disebarkan kepada pelanggan bengkel mondan kasikan sebanyak 98 orang, kuisisioner ini selanjutnya digunakan dalam pengolahan untuk mengukur gap 5. Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dari angket. karena jawaban tersebut bersifat deskriptif, sehingga diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan metode skala likert. Skala liker digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat dan ekspektasi pengguna tentang layanan Bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar dengan 5 skala, skala likert yang digunakan dalam kuisiner ekspektasi atau harapan dan persepsi yaitu:

1. Nilai 5 untuk jawaban sangat setuju
2. Nilai 4 untuk jawaban setuju
3. Nilai 3 untuk jawaban netral
4. nilai 2 untuk jawaban tidak setuju
5. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

Dalam menganalisis data metode yang peneliti gunakan adalah metode servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi

Perhitungan terhadap nilai servqual adalah sebagai berikut:

Terhadap setiap reponden, ditentukan nilai servual untuk setiap pertanyaan dengan menggunakan persamaan:

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$s_{ij} = \overline{SK}_{ij} - \overline{E}_{ij} \quad i = 1,2,3, \dots, n \quad j = 1,2,3, \dots, n$$

Dimana

$s_{ij}$  = Nilai servqual responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{SK}_{ij}$  = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{E}_{ij}$  = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Untuk masing-masing responden jumlahkan nilai servqual ( $s_{ij}$ ) yang didapat untuk setiap dimensi, kemudian bagi jumlah tersebut dengan banyak pertanyaan yang mewakili dimensi tersebut, persamaan yang digunakan adalah:

$$\overline{SK}_{ij} = \frac{\sum s_{ij}}{n} \quad \overline{E}_{ij} = \frac{\sum E_{ij}}{n} \quad i = 1,2,3, \dots, n \quad j = 1,2,3, \dots, n$$

Dimana

$\overline{SK}_{ij}$  = rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

$\overline{E}_{ij}$  = rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

$s_{ij}$  = persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke (variabel) ke-i

$E_{ij}$  = ekspektasi responden ke-j terhadap pernyataan ke (variabel) ke-i

$i = 1,2,3, \dots, n$  (pernyataan)

$j = 1,2,3, \dots, n$  (responden)

$n =$  jumlah responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penilaian kualitas layanan secara keseluruhan atau perhitungan servqual yang total *Service Quality* (TSQ)

$$\text{Rumus } TSQ = \frac{\sum SK_{ij}}{n} - \frac{\sum E_{ij}}{n} \dots \dots \dots$$

Dimana :

$TSQ$  = rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\overline{SK}_{ij}$  = rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

$n$  = banyaknya responden

4. Jika terdapat N responden, maka bagi TSQ dengan nilai N untuk mendapatkan nilai rata-rata nilai total servqual ( $\overline{TSQ}$ ) dengan persamaan

$$\overline{TSQ} = \frac{TSQ}{N}$$

Dimana:

$\overline{TSQ}$  = rata-rata nilai servqual

$TSQ$  = nilai total servqual

$N$  = banyaknya responden

5. nilai ( $\overline{TSQ}$ ) inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan biasa dikatakan “memuaskan” jika nilai ( $\overline{TSQ}$ ) tersebut bernilai sama dengan (0). dan sangat memuaskan jika nilai ( $\overline{TSQ}$ ) bernilai positif (>0). sedangkan bila nilai ( $\overline{TSQ}$ ) negatif (<0) dikatakan “tidak memuaskan”

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data yang diperoleh melalui instrument servqual dapat dipakai untuk menghitung skor Gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci **(Fandi Tjiptono 2008)**

1. *Item-by-item-analisis*, missal P1-H1, P2-H2 dan seterusnya, dimana P= Persepsi H= Harapan
2. *Dimension-by-dimension*, contoh  $(P1+P2+P3+P4/4) - (H1+H2+H3+H4/4)$ , dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan ekspektasi berkaitan dengan dimensi pertama(bukti fisik).  
Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau Gap servqual, yaitu  $(P1+P2+P3...+P22/22) - (H1+H2+H3...+H22/22)$  Selanjutnya, kualitas jasa yang dipersepsikan merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan harapan terhadap kinerja.

### 3.7 Menarik Kesimpulan

pada tahap akhir ini akan dibuat kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. pada penelitian ini akan diketahui dimensi-dimensi apa yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan bengkel pada Bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar dan tingkat kepuasan dari para pengunjung Bengkel Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar dengan menggunakan metode servqual berdasarkan atribut-atribut pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Bengkel Mobil Mondan

Adanya perkembangan alat transportasi menuntut semua orang yang mempunyai uang yang cukup untuk membeli kendaraan sendiri, karena dengan kendaraan sendiri seseorang akan leluasa dalam mobilitas sehari-hari tanpa perlu bergantung kepada orang lain. Namun di lain sisi akan ada satu masalah. Yaitu kendaraan yang dimiliki setiap orang akan butuh perawatan rutin atau bahkan perbaikan jika sudah terlanjur rusak.

Memang bengkel resmi pasti lebih dikejar dan diandalkan oleh para pemilik kendaraan, akan tetapi akan timbul masalah jika anda tidak tinggal di perkotaan yang bengkel resmi jauh. Maka dari suatu peluang itu banyak para pengusaha dan wiraswasta membangun bengkel bengkel non resmi yang bias melayani dan memperbaiki kendaraan yang tidak kalah profesionalnya dengan yang disajikan bengkel resmi.

Maka di sekitar awal tahun 2004, pak mondani mencoba peruntungannya dengan membuka bengkel di daerah Kasikan, Kec. Tapung Hulu, Kab. Kampar, yang cukup sepi waktu itu, tidak seramai dan semaju sekarang. Akan tetapi karena daerah itu memang termasuk kedalam kawasan PTPN V Tandun, yang mana banyak kendaraan pengangkut buah tandan segar yang mengalami kerusakan dan bengkel mobil pada saat itu belum ada disekitar daerah tapung hulu. Seiring berkembangnya zaman maka masyarakat pun semakin ramai yang tinggal disana dan keadaan bengkel pun semakin ramai dari tahun ketahun.



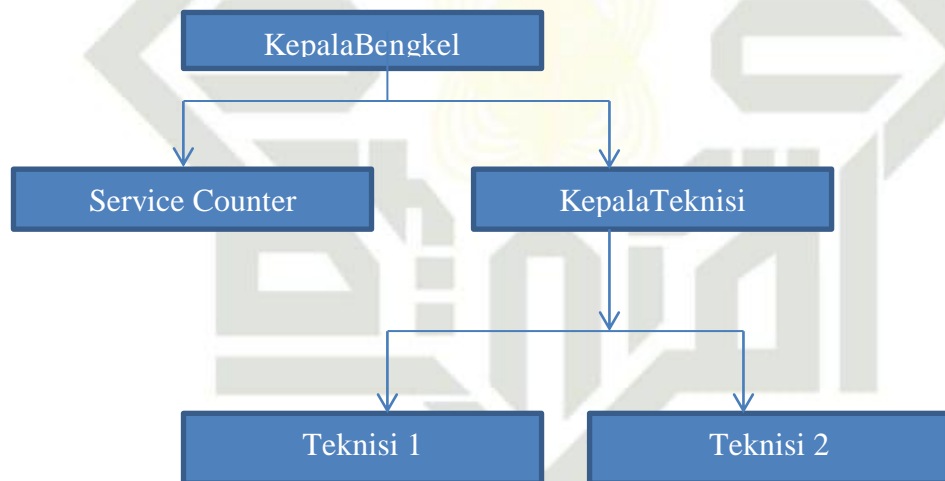
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2 Aspek Kegiatan Bengkel

- a. Bengkel Mondan Kasikan Tapung Hulu Kampar menjual produk sparepart mobil berbagai jenis, hampir semua jenis kendaraan berbahan bakar solar dan bensin.
- b. Penjualan jasa service perbaikan kendaraan mobil.

## 4.3 Struktur Organisasi Bengkel Mondan



### 4.3.1 Uraian Tugas

#### a Kepala Bengkel

Uraian tugas Kepala Bengkel yaitu, pemilik sekaligus pengurus dan pengawas segala yang terjadi di bengkel.

#### b Service Counter, tugasnya adalah untuk mencatat administrasi pelanggan yang datang melakukan service di Bengkel Mondan.

- c. Kepala Teknisi, bertugas melihat dan menganalisis kerusakan atau yang ingin diperbaiki oleh pelanggan dan setelah itu meyerahkannya ke montir.
- d. Teknisi, tugasnya adalah memperbaiki mobil pelanggan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar dengan metode servqual, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut yang paling berpengaruh pada kualitas pelayanan di bengkel Mondan adalah dimensi *Emphaty*, karna memiliki Gap yang paling rendah (-0.29). Sedangkan secara keseluruhan kualitas pelayanan di bengkel mondan memiliki nilai servqual negatif, yang mana *Tangible* nilai (-0.3425), dimensi *Reability* nilai (-0.466), dimensi *Responsiveness* nilai (-0.3675), dimensi *Assurance* nilai (-0.315), dan dimensi *Empathy* nilai (-0.29). Artinya masing- masing dimensi belum memuaskan pelanggan dan kualitas pelayanan di Bengkel Mondan Kasikan masih mempunyai gap yang tinggi antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan Bengkel Mondan Kasikan.
2. Nilai *Total Service Quality* (TSQ) yang diperoleh dari dimensi kualitas pelayanan pada Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar juga bernilai negatif yaitu sebesar (-0,358). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar bisa dibilang belum baik serta belum dapat memuaskan para pengunjungnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible, Reabiliti, dan Responsiveness*. Diantaranya yaitu dengan menambah fasilitas yang dapat membuat peserta nyaman saat menunggu perbaikan.
2. Diharapkan kepada pemilik Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar memberikan pelatihan kepadakaryawan Bengkel Mondan Kasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bengkel Mondan Kasikan Kecamatan Tapung Hulu, Kab. Kampar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al-qur'anul Karim dan Terjemahan. 2011. Bogor: Sabiq.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Cannon, Pereault, & McCarthy. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Firdaus. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya". Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Ian, Harpadeles. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TansMetro Pekanbaru". Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran – Edisi tiga belas jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Ani dan Yulianto Edy. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variable Mediasi" ( Survei pada pelanggan Citra Kendedes Cake and Bakery jl. S. Hatta kota Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis*|VOL.54 No.1.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dovelock, Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia*, Teknologi, Strategi. Edisi 7 Jilid 1 dan 2 Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaram Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauladhy, JJ, Damayani, dan Rodiah. 2014. “*Analisis kualitas layanan jasa pada perpustakaan dan pusat informasi fakultas ekonomi dan bisnis universitas Padjadjaran*”. Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan| Vol.2/No.1, Juni 2014.
- Meyisnitiar, Seliya dan Nining Koediningsih. 2018. “*Analisis kualitas layanan jas menggunakan metode service quality dan cartesius diagram pada Indihome PT. Telkom cabangRajawal Bandung*”. Manajemen, Gel 2. Tahun akademik 2017-2018.
- Paramitasari, Niken.2016. “*Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode Servqual pada bagian penerimaan mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*”. Jurnal Manajemen Register|Vol,2. No.1 Januari 2016.
- Putri, dan Utomo Hardi. (2017). ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*” (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)Among Makarti |Vol.10 No.19.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *The power of brands*. Cetakan ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rhadityo, Hendang dan Dwi (2015). *“Analisis kualitas Pelayanan Jasa pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mitra Family dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual)”*. Jurusan teknik Industri ITENAS|No.4|Vol.3 Oktober 2015.

Saidani, Basrah dan Arifin. (2012). *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Pada Ranch Market”* Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia ) |Vol.3, No.1.

Saladin, Djaslim. 2007. *ManajemenPemasaran*. Bandung: Linda Karya.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukezi, dan yunus eddy. 2018. *“Service quality in public transport services of the provicial intercity transportation (AKDP) In East Java Indonesia”*Budapest International Research and Critics Institute-Journal/Vol.1,no.4 2018

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*.Yogyakarta : Cv Andi.

Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Supriyadi. 2014. *SPSS+Amos*. Jakarta: In Media.

Diptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Diptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Andi.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN

### KUESIONER TABULASI DATA



UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KASIKAN KECAMATAN TAPUNG HULU KABUPATEN KAMPAR

---

*Asssalamu'alaikum Wr. Wb*

Kepada responden yang terhormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengenai : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KEC, TAPUNG HULU, KAB. KAMPAR”**.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i bisa membantu saya untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Semua pernyataan atau pernyataan berkaitan dengan sikap Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap kepuasan nasabah, jawaban yang diberikan benar-benar hanya untuk kepentingan penelitian.

Demikianlah yang dapat saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya

Alfan Syukri Hasibuan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## IDENTITAS RESPONDEN DAN PETUNJUK KUESIONER

### I. Identitas Responden (*Isilah Identitas Anda dengan benar*)

- a. Usia : \_\_\_\_\_
- b. Pekerjaan : \_\_\_\_\_
- c. Jenis Kelamin :       laki-laki       Perempuan

### H. Petunjuk Kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Sdr/i anggap benar dengan menceklis (√) sesuai dengan ketentuan dibawah ini;

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pandangan dan pengalaman yang anda rasakan selama menjadi pelanggan.

### III. Kuesioner Harapan Pelanggan

#### A. VARIABEL TANGIBLE/BUKTI FISIK (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas peralatan modern (computer, mesin detector kerusakan, dan lain lain ) tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik					
2	Fasilitas yang tampak menarik secara visual (parkir, toilet, ruang tempat tunggu dan lain-lain) tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan sopan.					
4	Lingkungan Bengkel Mondan selalu terjaga kebersihan dan kenyamanan.					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. VARIABEL RELIABILITY/KEANDALAN (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan secara akurat dan handal					
2	Karyawan Bengkel Mondan selalu andal dalam membantu penanganan masalah yang dihadapi pelanggan.					
3	Karyawan Bengkel Mondan Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama					
4	Karyawan Bengkel Mondan jika menjanjikan suatu layanan, maka akan ditepati					
5	Bengkel Mondan memiliki system pencatatan yang jelas dan bebas kesalahan.					

**C. VARIABEL RESPONSIVENES/DAYA TANGGAP (X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan selalu membantu pelanggan dan memberi tahu kapan layanan akan dilaksanakan.					
2	Karyawan bengkel mondian selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu menyediakan waktu untuk membantu masalah dan complain pelanggan.					
4	Karyawan Bengkel Mondan tanggap dalam merespon kebutuhan pelanggan dalam memperbaiki mobilnya.					

**D. VARIABEL EMPATI/PERHATIAN (X<sub>4</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan selalu memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang sedang menerima layanan perbaikan mobil.					
2	Karyawan Bengkel Mondan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian					
3	Bengkel Mondan selalu mengutamakan kepentingan terbaik konsumen					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Karyawan Bengkel Mondan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan.					
5	Bengkel Mondan mempunyai jam operasi bisnis yang nyaman.					

**E. VARIABEL ASSURANCE/JAMINAN (X<sub>5</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan untuk mengerjakan layanan perbaikan mobil.					
2	Karyawan Bengkel Mondan membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan layanan perbaikan mobil.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
4	Karyawan Bengkel Mondan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk sparepart perbaikan mobil.					

## II. Kuesioner Kenyataan Konsumen

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### A. VARIABEL TANGIBLE/BUKTI FISIK ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas peralatan modern (computer, mesin detector kerusakan, dan lain lain ) tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik					
2	Fasilitas yang tampak menarik secara visual (parkir, toilet, ruang tempat tunggu dan lain-lain) tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan sopan.					
4	Lingkungan Bengkel Mondan selalu terjaga kebersihan dan kenyamanan.					

### B. VARIABEL RELIABILITY/KEANDALAN ( $X_2$ )

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan secara akurat dan handal					
2	Karyawan Bengkel Mondan selalu andal dalam membantu penanganan masalah yang dihadapi pelanggan.					
3	Karyawan Bengkel Mondan Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama					
4	Karyawan Bengkel Mondan jika menjanjikan suatu layanan, maka akan ditepati					
5	Bengkel Mondan memiliki system pencatatan yang jelas dan bebas kesalahan.					

### C. VARIABEL RESPONSIVENES/DAYA TANGGAP ( $X_3$ )

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan selalu membantu pelanggan dan memberi tahu kapan layanan akan dilaksanakan.					
2	Karyawan bengkel mondian selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu menyediakan waktu untuk membantu					

	masalah dan complain pelanggan.					
4	Karyawan Bengkel Mondan tanggap dalam merespon kebutuhan pelanggan dalam memperbaiki mobilnya.					

**D. VARIABEL EMPATI/PERHATIAN (X<sub>4</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan selalu memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang sedang menerima layanan perbaikan mobil.					
2	Karyawan Bengkel Mondan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian					
3	Bengkel Mondan selalu mengutamakan kepentingan terbaik konsumen					
4	Karyawan Bengkel Mondan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan.					
5	Bengkel Mondan mempunyai jam operasi bisnis yang nyaman.					

**E. VARIABEL ASSURANCE/JAMINAN (X<sub>5</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bengkel Mondan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan untuk mengerjakan layanan perbaikan mobil.					
2	Karyawan Bengkel Mondan membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan layanan perbaikan mobil.					
3	Karyawan Bengkel Mondan selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
4	Karyawan Bengkel Mondan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk sparepart perbaikan mobil.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Tabulasi Harapan Pelanggan

1. Diarahkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan lain-lain, dengan tetap mencantumkan nama penulis, penerbit, dan tahun terbit.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	BUKTI FISIK				KEANDALAN					DAYA TANGGAP				EMPATI				JAMINAN					total p
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	
1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	90
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	3	3	5	84
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	91
5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	91
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	92
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	96
8	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	87
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	89
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	90
11	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	102
12	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	96
13	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	98
14	5	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	88
15	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	88
16	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	93
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	92
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	86
19	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	95
20	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	82
21	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	97
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	102
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	85
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	74





25	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	87	
26	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	82	
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	91
28	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	93
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	86
30	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	90	
31	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	79
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	82
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	96
34	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	90	
35	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	86
36	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	81
37	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	87
38	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	1	85
39	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	95
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	88	
41	3	3	4	2	5	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	77
42	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	4	4	69
43	2	2	3	5	5	3	5	5	5	2	3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	3	2	80	
44	5	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	5	5	4	4	2	71	
45	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	2	3	1	67	
46	5	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	74
47	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	74	
48	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	62	
49	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	73	
50	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	5	4	5	72	
51	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	77	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dengan cara yang tidak wajar  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 c. Mengubah, menambah, mengurangi, atau merusak, tanpa izin UIN Suska Riau.  
 d. Menyalin, memperbanyak, mengumumkan dan memperbarik karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Untuk keperluan penelitian atau pengajaran. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	67	
	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	68	
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	71	
	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	64	
	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	70	
	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	76
	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	64
	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	74
	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	1	65	
	2	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	5	73
	3	3	4	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	79
	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	72
	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	80
	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	73
	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	5	3	5	5	69
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	83
	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	92
	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	90
	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	91
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	84	
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	94	
5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	82	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	87	
4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	89	
4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	84	
4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	87	
5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90	



4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	95	
4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	85	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	85	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	89	
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	100
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	97
4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	95	
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	2	4	5	5	3	4	4	4	5	93
2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	95
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	94	
4	3	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	
4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	90	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	90	
5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	85	
4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	90	
4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	92	
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	99	
4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	95	
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	103	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan mengutip dengan benar penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi dan sejenisnya.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Tabulasi Kenyataan Pelanggan

No RESPONDEN	Bukti Fisik					Keandalan					Daya Tanggap				Empati				Jaminan					total p
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	
1	4	4	4	4		4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	87
2	4	4	4	4		4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	83
3	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	90
4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	90
5	4	4	4	4		4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	89
6	4	4	4	4		4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	91
7	4	4	4	4		4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	96
8	4	4	4	4		3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	87
9	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	89
10	4	4	4	4		4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	90
11	4	4	4	4		4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	102
12	5	5	5	5		5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	96
13	5	5	5	5		5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	98
14	5	5	5	5		5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	86
15	4	4	4	4		4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	88
16	4	4	4	4		4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	93
17	4	4	4	4		4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	91
18	4	4	4	4		4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	86
19	5	5	5	5		5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	95
20	5	5	5	5		5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	82
21	5	5	5	5		5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	97
22	5	5	5	5		5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	102
23	4	4	4	4		4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	85
24	3	3	3	3		3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	74
25	3	3	3	3		3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	84

2. Diarag mergrunurkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh kaya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SUSKA RIAU.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel, dan publikasi ilmiah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Diarag mergrunurkan sebagian atau seluruh kaya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© BUKTI FISIK

State Islamic University



26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	80	
27	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	91
28	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	93
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	86
30	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	90	
31	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	79	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	82
33	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	96	
34	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	90
35	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	86	
36	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	79	
37	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	2	87	
38	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	1	83	
39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	93	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	88	
41	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	72	
42	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	4	67
43	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	2	3	2	67
44	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	5	5	4	4	2	71	
45	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	2	3	1	67	
46	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	68	
47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	74
48	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	62
49	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	73
50	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	5	4	5	72	
51	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	77
52	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	67
53	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	68

2. Di larang mengumum kan dan memper banyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SUSKA RIAU.

a. Pengutipan, hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan laporan, penulisan b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

4 State Islamic University



54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	71
55	2	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	64
56	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	70
57	3	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	5	76
58	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	2	64
59	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	74
60	3	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	1	65
61	2	1	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	73
62	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	75
63	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	72
64	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	76
65	2	1	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	73
66	3	1	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	5	3	5	69
67	4	1	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	83
68	4	1	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	91
69	4	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
70	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	90
71	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	91
72	4	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	84
73	5	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	94
74	5	1	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	82
75	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	87
76	4	1	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	89
77	4	1	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	84
78	4	1	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	87
79	5	1	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90
80	4	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	95
81	4	1	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	84
82	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	84

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	88
84	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	100
85	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	94
86	4	a.	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	94
87	4	b.	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	4	5	5	3	4	4	5	93
88	4	2	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	94
89	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	94
90	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
91	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	88
92	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	89
93	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	84
94	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	90
95	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	92
96	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	98
97	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	95
98	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	102

2. Di larang menguntumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI



Alfani Syukri Hasibuan lahir di desa Padang Kahombu, Kecamatan Batang Angkola, Kabupaten Tapanuli Selatan pada 08 Oktober 1995. Anak ke 5 dari 6 bersaudara dari pasangan Alm. Usman Efendi dan Almh. Doharni Dalimunte. Penulis memulai Pendidikan dari Sekolah Dasar di SDN 1006002 Pintu Padang, Kec. Batang Angkola, Kab. Tapanuli Selatan tamat pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MTsN 4 Tapanuli Selatan, Kec. Sayur Matinggi, Kab. Tapanuli Selatan dan tamat pada tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 Tapanuli Selatan, Kec. Sayur Matinggi, Kab. Tapanuli Selatan tamat pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ( UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen S1.

Dengan berkat Rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL MONDAN KASIKAN KECAMATAN TAPUNG HULU KABUPATEN KAMPAR”**. Dibawah bimbingan ibu Nurrahmi Hayani, SE, MBA. Pada hari kamis tanggal 31 Desember 2019 di panggil untuk mengikuti ujian munaqasah dan telah dinyatakan lulus dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.