

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DEALER HONDA BINTANG MOTOR
CABANG POLIGON PALEMBANG**



Disusun Oleh :

Yohana Yolen Muktisia

1923200067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Genap Tahun 2022/2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DEALER HONDA BINTANG MOTOR CABANG POLIGON
PALEMBANG**

Yohana Yolen Muktisia

1923200067

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang secara Parsial. Dan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang secara Simultan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu penyebaran kuisisioner dengan skala likert, dengan jumlah 339 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan menggunakan *software* SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial (uji-T) variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), Kepercayaan (X_3), dan Fasilitas (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan (uji-F) menunjukkan hasil bahwa variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), Kepercayaan (X_3), dan Fasilitas (X_4) berpengaruh terhadap variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen (Y) secara simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sepeda motor atau yang sering disalah artikan oleh kebanyakan orang dengan sebutan motor adalah kendaraan beroda dua yang digerakan oleh sebuah mesin. Bagi masyarakat, sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang mudah untuk digunakan, karena terbilang ekonomis, tempat dan perawatan yang cukup mudah untuk ditemui, anti macet dan dapat menjadi transportasi yang digunakan untuk suatu wilayah yang tidak bisa dilalui oleh kendaraan mobil, secara umum sepeda motor dapat berfungsi sebagai alat transportasi. Sepeda motor dapat digunakan secara pribadi ataupun sebagai jasa layanan pengantar surat, patroli motor kepolisian maupun sebagai angkutan masyarakat atau jasa ojek. Seiring berkembangnya transportasi, khususnya kendaraan roda dua yaitu sepeda motor maka banyak pula perusahaan yang berdiri pada dealer motor di seluruh Indonesia (Suwarto, 2018, h. 2).

Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa sepeda motor menjadi kendaraan bermotor yang paling banyak yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2021 BPS mencatat sebanyak 121.209.304 unit sepeda motor di Indonesia. Dimana adanya peningkatan sebanyak 5,37% dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni sebanyak 115.023.039. Pasar sepeda motor terkhususnya di Indonesia, Asosiasi Industri Sepeda Motor

Indonesia (AISI) mencatat pada pada tahun 2022 terdapat 5,22 juta unit sepeda motor telah terjual. Meningkatnya penjualan sepeda motor pada tahun 2022 juga mempengaruhi peluang pelayanan jasa yang diberikan untuk perawatan pada sepeda motor seperti layanan jasa *service*. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (Suwitho, 2022, h. 118) Jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Persaingan dunia dealer motor dapat dikatakan sangat ketat dan sangat beragam, yang ditandai dengan penawaran produk baru yang inovatif dan kompetitif serta jasa yang ditawarkan seperti *service* sepeda motor. Agar bisa mencapai daya kompetitif lebih tinggi dan membantu mencapai keberhasilan yang maksimal pada produk dan jasa, kepuasan konsumen sangat berperan penting dalam menjalankan suatu perusahaan.

Setiap *dealer* motor tentu menetapkan srategi perusahaan, kemudian mempersiapkan pelaksanaan yang akan diharapkan menjadi panduan arah perusahaan dalam pelaksanaan pengoperasian, menjadi pedoman dalam penetapan secara fungsional (Siagian, 2021, h. 27).

Tabel 1.1 Merek Motor Pesaing Honda

No	Perusahaan Pesaing	Kelebihan	Kekurangan
1	Yamaha	Mempunyai kekuatan mesin yang lebih besar, hal ini menunjang konsumen yang akan membeli motor ini, karena tidak perlu repot dalam mengatasi barang bawaan yang banyak	Harga yang ditawarkan cukup mahal yaitu Rp 30.000.000 dibandingkan motor honda beat yaitu berkisar antara Rp 17.000.000
2	Suzuki	Ringan dan design yang ramping membuat laju motor ini lebih dinamis dan ditunjang dengan kapasitas mesin 115cc	Mesin yang tidak bertahan lama dan suku cadang yang agak rumit

(Sumber: *terasbiker.com, otovarian.com, otosite.net*)

Berdasarkan tabel diatas keputusan konsumen dalam membeli motor honda bahwa konsumen percaya karena motor honda memiliki kualitas yang baik dan harga yang lebih murah. Para produsen sepeda motor mencoba menawarkan produk terbaik dan sesuai selera konsumen, pelayanan jasa dan harga yang ditawarkanpun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap *dealer*.

Faktor tersebut membuat pihak *dealer* untuk memakai strategi dengan mampu bersaing dan unggul diantara *dealer* lainnya. Demikian juga halnya yang dilakukan oleh salah satu *dealer* sepeda motor di kota Palembang yakni, Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang yang juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada. Seperti mengirimkan promosi-promosi produk dan jasa *service* melalui nomor telepon konsumen, pemasangan iklan promosi di jalan raya dan mengadakan kegiatan promosi di beberapa tempat seperti event musik, bazar dan kegiatan acara lainnya.

Demikian halnya sepeda motor merek Honda yang sudah lama berada di Indonesia yang didirikan pada tahun 1971 dengan nama awal PT. Federal Motor dengan segala keunggulannya, tetap mendominasi pasar sekaligus memenuhi kebutuhan angkutan yang tangguh, irit dan ekonomis. Perusahaan harus memiliki strategi yang berbeda untuk bersaing dalam penguasaan pangsa pasar dalam melakukan penjualan sepeda motor dan jasa pelayanan *service*. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, kepuasan konsumen selalu diutamakan.

Dikutip dari website resmi PT. Astra Honda Motor, terdapat 17 dealer Dealer Honda di Palembang, salah satunya yakni Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang. Bintang Motor Group didirikan pada tahun 2006 oleh Bapak Alexander berada di Jl. Alamsyah Ratu Prawiranegara No.120, RW.16, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I , Kota

Palembang. Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan motor baru dimana ada berbagai jenis tipe motor Honda untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada Tahun pertama Bintang Mulia Jaya diresmikan langsung oleh Astra Honda Motor dengan menerbitkan nomor dealer 10055 yang mana nomor tersebut sudah menjadi registrasi dan resmi untuk melakukan penjualan dan bengkel resmi sepeda motor Honda di Sumatera selatan palembang. Tidak lama kemudian dengan visi misi perusahaan yang didukung oleh sumber daya manusia yang kuat, Bintang Mulia Jaya mampu mendominasi perform penjualan maupun layanan *service* di sumatera selatan. Dengan beberapa prestasi, seperti: juara pelayanan terbaik pada tahun 2009, juara kontes mekanik pada tahun 2011, juara kontes *service advisor* pada tahun 2011, dan juara Honda Pronlen pada tahun 2013. Bintang Honda Motor menjadi dealer yang mampu mempertahankan prestasi tersebut sampai dengan 2022 sekarang. Selain penjualan, dealer juga melayani pemeliharaan serta penjualan sparepart resmi yang canggih, modern, dan didukung oleh bengkel resmi Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) dengan mekanik handal dan berpengalaman. Berikut data hasil pencapaian jumlah konsumen jasa *service* di Bintang Motor Cabang Poligon Palembang pada tahun 2019-2022.

Tabel 1.2 Data Hasil Pencapaian Jumlah Konsumen Jasa Service Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Konsumen Jasa Bengkel Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang (Orang)	Target Service (Orang)	Persentase Pencapaian (%)
1	2019	26.708	25.000	106,83
2	2020	24.500	23.000	106,52
3	2021	23.800	24.000	99,16
4	2022	31.000	28.000	110,71
Rata-rata		26.502	25.000	

(Sumber: Bengkel Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang)

Data diatas didapat oleh peneliti melalui wawancara kepada kepala bengkel Dealer Honda Motor, yaitu Bpk. Taufik hidayat. Didapat data sebagai berikut: Jumlah konsumen tahun 2019 Dealer Honda Bintang Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 26.708 konsumen (106,83%), Pada tahun 2020 Dealer Honda Bintang Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 24.500 konsumen (106,52%), tahun 2021 Dealer Honda Bintang Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 23.800 konsumen (99,16%), tahun 2022 Dealer Honda Bintang Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 31.000 konsumen (110,7%). Berdasarkan data diatas,

pendapatan jasa service di Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang mengalami peningkatan dalam satu tahun terakhir yakni sebanyak 31.000 konsumen. Sedangkan dalam kurun waktu 2 tahun sebelumnya hasil pencapaian jumlah konsumen jasa *service* mengalami penurunan.

Tabel Pesaing

No	Tahun	Bengkel Pesaing		
		Bengkel Gemilang Motor	Bengkel Topa Motor	Bengkel Zaenal Motor
1.	2020	4.000	4.500	6.000
2.	2021	4.200	4.800	7.000
3.	2022	5.000	5.300	8.500
Rata-rata		4.400	4.867	7.167

(Sumber: Observasi Pesaing Service Kendaraan Sepeda Motor Sekitar Area Poligon Palembang)

Dapat dilihat dari tabel di atas berdasarkan data konsumen bengkel gemilang motor, jumlah konsumen tahun 2020 sebanyak 4.000 orang, pada tahun 2021 konsumen naik sebanyak 200 orang sehingga jumlah konsumen menjadi 4.200, sedangkan di tahun 2022 konsumen naik menjadi 800 orang dan jumlahnya menjadi 5.000 orang. Jadi Rata-rata kenaikan konsumen bengkel gemilang motor adalah 4.400 dan kenaikan yang cukup banyak berada di tahun 2022 jadi dapat disimpulkan konsumen bengkel gemilang

motor lumayan banyak kenaikan konsumennya.

Data jumlah konsumen bengkel Topa motor tahun 2020 sebanyak 4.500 orang dan naik 300 orang di tahun 2021 sedangkan di tahun 2022 naik lagi 500 orang menjadi 5.300. Adapun kesimpulannya jumlah konsumen bengkel topa motor mengalami kenaikan lebih sedikit dibandingkan bengkel gemilang motor sedangkan rata-ratanya adalah 4.867.

Data jumlah konsumen bengkel zaenal motor di tahun 2020 adalah 6.000 orang, kemudian naik seribu orang, di tahun 2021 dengan jumlah data 7.000 orang, lalu naik lagi 1.500 sehingga jumlahnya 8.500. Kesimpulannya bahwa jumlah konsumen bengkel zaenal motor mengalami kenaikan secara signifikan dari tahun ke tahun dan rata-rata jumlah konsumennya adalah 7.167.

Berdasarkan jumlah konsumen bintang motor dibandingkan dengan jumlah konsumen dari 3 bengkel pesaing maka jumlah konsumen bintang motor lebih banyak dan naik secara signifikan bahkan dapat melebihi target yang dicapai bengkel bintang motor tersebut. Dealer honda bintang motor setiap tahunnya membuat target service setiap tahunnya yaitu rata-rata jumlah konsumen 26.502 dan rata-rata target service 25.000 orang. Jadi keunggulan dari dealer honda bintang motor dibandingkan dengan ke tiga pesaing nya adalah pelayanannya sangat ramah, tempatnya strategis, fasilitasnya sangat nyaman, tidak banyak antrian konsumen, mekanik yang berpengalaman dan sangat handal.

Tabel 1.3 Data Hasil Perbandingan Pencapaian Jumlah Konsumen Jasa Service Honda Motor Basuki Rahmat Palembang Tahun 2019-2022

No.	Tahun	Jumlah Konsumen Jasa Bengkel Honda Bintang Motor Basuki Rahmat Palembang (Orang)	Target Service (Orang)	Persentase Pencapaian (%)
1.	2019	25.800	24.500	105,31
2.	2020	23.500	23.000	102,17
3.	2021	22.700	22.500	98,70
4.	2022	21.800	22.000	97,78
Rata-rata		23.450	23.000	

(Sumber: Bengkel Honda Motor Basuki Rahmat Palembang)

Data diatas didapat oleh peneliti melalui wawancara kepada karyawan teknisi Dealer Honda Motor Basuki Rahmat Palembang, yaitu Bpk.Amin. Didapat data sebagai berikut: Jumlah konsumen tahun 2019 Dealer Honda Motor Basuki Rahmat telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 25.800 konsumen (105,31%), Pada tahun 2020 Dealer Honda Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 23.500 konsumen (102,17%), tahun 2021 Dealer Honda Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 22.700 konsumen (98,70%), tahun 2022 Dealer Honda Motor telah memberikan jasa service sepeda motor sebanyak 21.800 konsumen (98,89%). Berdasarkan data

diatas, hasil data jumlah konsumen jasa service di Dealer Honda Motor Basuki Rahmat Palembang mengalami penurunan selama tiga tahun. Jika dilihat dari peluang, Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang berada di lokasi yang strategis, berada di jalan lintas Sumatera dan kelengkapan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Penurunan hal tersebut dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh kepuasan konsumen Honda Bintang Motor dalam kualitas pelayanan, kualitas produk yang diberikan, kepercayaan konsumen serta harga yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan konsumen dapat diindikasikan dengan minat membeli ulang jasa service sepeda motor yang ada di Honda Bintang Motor (Diana & Tjiptono, 2019, h. 143). Melihat adanya data penurunan pencapaian di Honda Bintang Motor, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa konsumen yang memakai sepeda motor merek Honda. Didapatkan data sebagai berikut: menurut konsumen pertama, harga pada jasa service pada bengkel resmi AHASS terbilang lebih mahal dibandingkan dengan bengkel-bengkel tidak resmi; menurut konsumen kedua, rasa tidak percaya konsumen dengan bengkel resmi, karena rasa takut dibohongi jika dikatakan harus melakukan pergantian bagian unit produk pada sepeda motor sebelumnya yang masih optimal; menurut konsumen ketiga, tidak memiliki waktu untuk ketempat service resmi karena harus mengantri; menurut konsumen keempat, merasa mampu memperbaiki secara mandiri sepeda motor miliknya, menurut konsumen kelima, rasa kurang puas dengan jasa service yang diberikan sebelumnya. Dari data wawancara

tersebut yang melatarbelakangi konsumen sepeda motor Honda beralasan tidak memakai jasa service resmi Honda atau yang disebut AHASS. Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Indrasari, 2019, h. 61–62). Kualitas produk dari sebuah perusahaan menurut Kotler dan Armstrong dalam (Daga, 2018, h. 37) kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kepercayaan dari sebuah perusahaan menurut Akbar dan Parvez (Permata Sari & Kerti Yasa, 2020, h. 23) menyatakan kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak yakin dalam hubungan kerjasama yang dapat di andalkan dan mempunyai integritas. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain, dan bukan apa yang ia takutkan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen menurut Kotler (Suwitho, 2022, h. 66). Kepuasan konsumen dari perusahaan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Indrasari, 2019, h. 82–83).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andre Putro

Wibowo (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Honda RamaJaya Motor Di Wonogiri. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa semua variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Honda Rama Jaya Motor Di Wonogiri.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ni Luh Paing Septiani (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Astra Motor Singaraja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Astra Motor Singaraja.

Penelitian yang dilakukan oleh Isidorus Joko Arianto (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Yamaha Graha Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Setiawan, Rizal Deni (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Bengkel AHASS dimediasi oleh Kepercayaan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhila Nashiha (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER HONDA BINTANG MOTOR CABANG POLIGON PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Honda Bintang Motor

Cabang Poligon Palembang secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam ruang lingkup penelitian, terdapat 4 variabel independen dan 1 variabel dependen, yaitu variabel kualitas pelayanan (x_1), kualitas produk (x_2), kepercayaan (x_3), fasilitas (x_4), dan kepuasan konsumen (y), penelitian ini akan meneliti mengenai kepuasan konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,

Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang dengan menerapkan berdasarkan teori para ahli.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen dengan lebih memperhatikan kualitas dari pelayanan, kualitas produk, kepercayaan dan fasilitas.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini juga diharapkan bisa bermanfaat bagi semua pembaca untuk mendukung pengembangan diri di masa yang akan datang mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Honda Motor atau usaha sejenis.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian juga sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti mendeskripsikan tentang teori yang akan dibahas yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Dealer Honda Bintang Motor Cabang Poligon Palembang.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti akan menambah metode yang akan digunakan dalam penelitian terdiri atas pendekatan penelitian, objek/subjek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dalam pengambilan sampel tentang penarikan populasi dan sampel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV penulis akan membahas mengenai pengolahan data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Didalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan materi yang akan dibahas dan hasil yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari Zelvian Lendy. (2021). Kepuasan Pelanggan & pencapaian brand trust. Bahri, S. (2021). Metodologi Penelitian Bisnis. ANDI.
- Daga, R. (2018). Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan. Global Research and Consulting Institute.
- Darwin, M., & Dkk. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. CV. Media Sains Indonesia.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2019). Kepuasan Pelanggan. ANDI.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. UNITOMO PERS. Permata Sari, A. R., & Kerti Yasa, N. N. (2020). Kepercayaan Pelanggan. Lakeisha.
- Pratiwi, D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata. CV. Budi Pratama.
- Siagian, A. O. (2021). Pengantar Strategi Bisnis. CV. Insan Cendekia Mandiri. Siyoto, S. (2018). Dasar Metode Penelitian. Literasi Media Publishing.
- Sugiarto, S. (2018). Metode Statistika. PT. Gramedia Pustaka Utama. Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Suwanto, T. (2018). Mencari & Memperbaiki Kerusakan Sepeda Motor 4-TAK. PT. Kawan Pustaka.
- Suwitho. (2022). Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelangganya. CV. Pena Persada

- Joko Arianto, Isidorus. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Yamaha Graha Batam, Batam
- Nashiha, Fadhila. 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor, Slogohimo
- Paing Septiani, Ni Luh. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Astra Motor Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.
- Sari Dewi, Angela. 2020 "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor pada PT. Alfa Scorpii Medan, Medan
- Wibowo, Andre Putro. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Honda RamaJaya Motor Di Wonogiri" STIE AUB, Surakarta

