

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
REPAINT HASNA MOTOR DI KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2023**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
REPAINT HASNA MOTOR DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan Oleh:

MUHAMMAD SAMSUDDIN
105721110619

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2023**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berlelah-lelahlah, maka manisnya hidup akan terasa setelah kau berlelah-lelah”-Imam Syafi’i

“Perjalanan Tanpa Rasa Sakit Itu Tidak Ada Artinya, Karena Manusia Tidak Bisa Mendapatkan Apapun Tanpa Mengorbankan Sesuatu.

Tetapi Ketika Kita Dapat Mengatasinya Hati Kita Akan Seperti baja Yang Lebih Keras Dari Apapun”

-Hange (AoT)-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya serta Ridho-nya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Alhamdulillah Rabbil’alamin.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yaitu bapak dan ibu, serta saudara saya yang telah memberikan dukungan dan do’anya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk dosen pembimbing saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor
di Kota Makassar
Nama Mahasiswa :Muhammad Samsuddin
No. Stambuk/NIM : 105721110619
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia
penguji skripsi strata (S1) pada tanggal 28 Februari 2024 di Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 3 Dzulkaidah 1445 H
12 Mei 2024 M

Pembimbing I

Menyetujui,

Pembimbing II

Dr. H.M. Najib Kasim, S.E., M.Si
NIDN. 8823690019

Sri Andayaningsih, S.E., M.M
NIDN. 8929037901

Dekan

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM. 651 507

Nasrullah, S.E., M.M
NBM. 1151132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

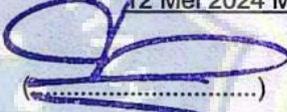
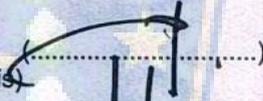
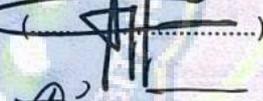
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama: Muhammad Samsuddin, Nim: 105721110619 diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 635/05/A.2-II/VII/44/2023, Tanggal 3 Dzulkaidah 1445 H/12 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 3 Dzulkaidah 1445 H
12 Mei 2024 M

PANITIA UJIAN

- | | | |
|------------------|---|--|
| 1. Pengawas Umum | : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar) |  |
| 2. Ketua | : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis) |  |
| 3. Sekretaris | : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis) |  |
| 4. Penguji | :1. Moh. Aris Pasigai, S.E, M.M
2. Muh. Nur R, S.E., M.M
3. Sri Andayaningsih, S.E., M.M
4. Zalkha Soraya, S.E., M.M |  |

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Samsuddin
Stambuk : 105721110619
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor
di Kota Makassar

***Skripsi ini saya ajukan didepan timpenguji dengan ASLI hasil karya
Sendiri, bukan hasil jiplakan dan dibuat oleh siapa pun.***

Makassar, 3 Dzulkaidah 1445 H

12 Mei 2024 M

Yang,



Muhammad Samsuddin
105721110619

Diketahui Oleh:

Dekan



Dr. H. Andi Jamran, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151132

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Samsuddin
Stambuk : 105721110619
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Nonesklusif** (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor di Kota Makassar.”

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Makassar 3 Dzulkaidah 1445 H
12 Mei 2024 M

Yang Membuat Pernyataan



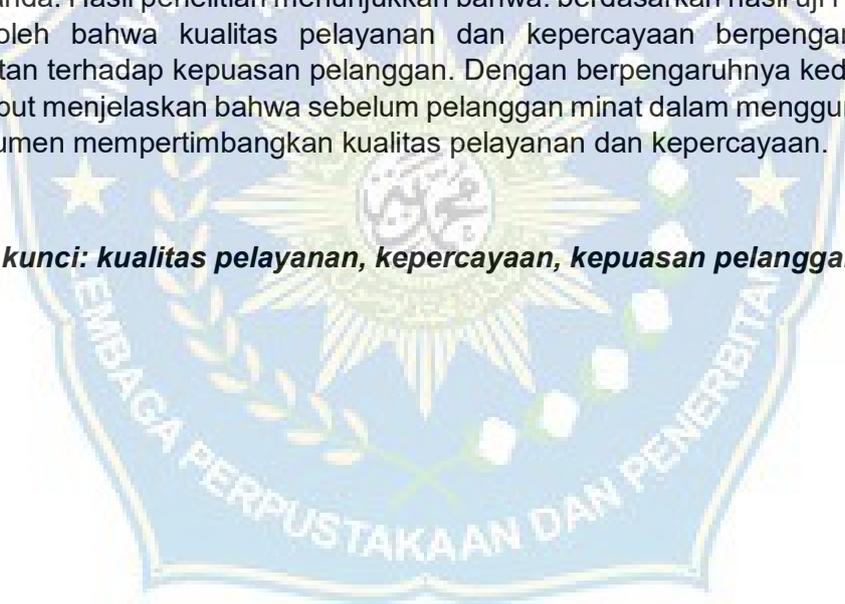
Muhammad Samsuddin
NIM : 105721110619

ABSTRAK

MUHAMMAD SAMSUDDIN 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Repaint Hasna Motor di Kota Makassar. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: H.M. Najib Kasim dan Sri Andayaningsih.

Penelitian ini bertujuan untuk : a) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel repaint hasna motor di kota makassar, b) menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bengkel repaint hasna motor di kota makassar. Populasi pada penelitian ini yaitu semua pelanggan bengkel repaint hasna motor di kota makassar. Menggunakan teknik sampling purposive sehingga diperoleh sampel sebesar 135 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis kuantitatif deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: berdasarkan hasil uji f dan t dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan berpengaruhnya kedua variabel tersebut menjelaskan bahwa sebelum pelanggan minat dalam menggunakan jasa, konsumen mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

MUHAMMAD SAMSUDDIN 2023, The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction At The Hasna Motor Repair Workshop In Makassar City. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor H.M.Najib Kasim Co-Supervisor Sri Andayaningsih.

This research aims to: a) examine the influence of service quality on customer satisfaction at Hasna motorbike repair workshops in Makassar City, b) examine the influence of trust on customer satisfaction at Hasna motorbike repair workshops in Makassar City. The population in this study were all customers of Hasna motorbike repair workshops in Makassar city. Using a purposive sampling technique to obtain a sample of 135 respondents. The analytical methods used are descriptive quantitative analysis methods and multiple linear regression. The research results show that: based on the results of the f and t tests, it can be obtained that service quality and trust have a simultaneous effect on customer satisfaction. The influence of these two variables explains that before customers are interested in using a service, consumers consider service quality and trust.

Keywords: service quality, trust, customer satisfaction.



KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada hentidiberikan kepada hamba-Nya. Shalawa beserta salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammda SAW beserta para keluarganya, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Repaint Hasna Motor di Kota Makassar.”.

Skripsi yang penulis buat inibertusjusun untukmemenuhi syarat dalam meneyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Arafah dan Samsia Yang senantiasa memeberiharapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan,serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah mereka berikan kepada penulis mnjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan denganhormat kepada.

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H.M. Najib Kasim, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sri Andayaningsih, S.E., M.M, selaku Pembimbing II telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Blsnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenallelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongannya dalam aktivitas studi penulis
9. Terima kasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini. Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fiiSabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu”alaikum Wr. Wb

Makassar,12 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Tinjauan Empiris	11
C. Kerangka Pikir	14
D. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15

A. Jenis Penelitian	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
C. Jenis dan Sumber Data	15
D. Populasi dan Sampel	16
E. Metode Pengumpulan Data	16
F. Definisi Operasional Variabel	17
G. Metode analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	23
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	25
C. Hasil Analisis dan Interpretasi Data Kuantatif	27
D. Pembahasan	40
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Alamat	27
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	28
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Validitas Kepercayaan (X2)	29
Tabel 4.6 Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Pellanggan (Y)	30
Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	34
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4.10 Koefesien Determinasi	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F (Simultan)	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik T (Persial)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Motor Yang Masuk Tahun 2022	4
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Fikir	14
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	33
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Indikator Variabel.....	50
Lampiran II. Data Statistik Hasil Koesiner	52
Lampiran III. Data Perhitungan Excel Validasi Pernyataan	62
Lampiran IV. Data Perhitungan Excel Uji Realibitas	68
Lampiran V. Menghitung F dan T Tabel.....	74
Lampiran VI. Hasil Olah Data SPSS	78
Lampiran VII. Foto Dokumentasi.....	81
Lampiran VIII. Surat Penelitian	82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memenuhi sebuah ekspektasi dari pelanggan sendiri pun merupakan strategi yang paling dibutuhkan, menerka pemikiran pelanggan sejauh mana pelanggan mengharapkan perubahan atas barang yang ia miliki bisa sesuai. Usaha Bengkel Repaint merupakan usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perbaikan kendaraan motor serta jasa perawatan cat ulang body motor atau yang biasa disebut dengan repaint dengan memiliki beberapa fungsi pada body motor. Diantaranya adalah untuk membuat warna yang kusam terlihat baru dan menarik lagi serta repaint berfungsi juga untuk menyamarkan baret- baret yang ada pada bagian motor pelanggan.

Kepuasan Pelanggan merupakan apa yang ditunjukkan oleh pembeli ketika mereka memahami bahwa kebutuhan dan keinginan mereka benar-benar terwujud dan terpuaskan dengan baik. (Tjiptono :2012). Sedangkan menurut (Philip Kotler & Kevin Keller :2016) Kepuasan adalah sensasi kebahagiaan atau kekecewaan individu yang muncul dari melihat eksekusi nyata terhadap asumsi mereka.

Kepuasan pelanggan berubah menjadi evaluasi pasca pembelian, loyalitas pelanggan akan meningkat jika kepuasan pelanggan tercapai, sehingga kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis. Akibatnya, semua bisnis harus memiliki strategi dan daya tarik tersendiri saat menjalankan sebuah usaha. Ada beberapa hal yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, seperti Kualitas Pelayanan dan Harga.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dicirikan dengan memusatkan perhatian pada pengumpulan asumsi pelanggan. Pelayanan berlaku untuk berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha ataupun karyawan selama pelanggan berada di ruang lingkup usaha. (Arianto :2018). Sedangkan menurut (Tjiptono :2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasar jasa, karena orientasi produk yang dipasarkan adalah suatu hasil kinerja yang berkualitas dan hasil kerjanya yang kemudian dibeli oleh pelanggan. Kualitas pelayanan jasa akan jauh lebih sulit untuk didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang.

Perkembangan serta kemajuan teknologi yang semakin maju membawa dampak pada dunia usaha dituntut untuk selalu dapat bersaing dalam hal peningkatan kapasitas suatu skill dalam bidang apapun dengan luhur dalam penggunaan suatu alat yang perlu dikuasai dalam bidang tersebut. Salah satu kemajuan tersebut adalah di bidang jasa repaint yang memerlukan keahlian dalam penggunaan alat repaint tentunya.

Agar sebuah bisnis, terutama yang berfokus di bidang jasa (Bengkel Repaint) dapat terus memenuhi serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga ekspektasi dari pelayanan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan ini akan senantiasa berubah pada sisi pelanggan sehingga oleh karena itu usaha dalam bentuk apapun harus dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan itu sendiri.

Oleh karena itu pemilik dalam suatu usaha atau bisnis harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik pada anggota, atau pelanggannya. Untuk menggapai pelayanan yang baik ini tidak terlepas dari peranannya karyawan

dalam melayani dengan baik kepada pelanggan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kepercayaan. (Akbar dan Parves :2009) menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak yakni dalam hubungan kerjasama yang dapat diandalkan dan memiliki integritas. Sedangkan menurut (Bames :2003) kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain dan bukan apa yang ia takutkan.

Beberapa landasan pada diatas tersebut kita dapat menyimpulkan bahwasanya kepercayaan takan timbul pada diri pelanggan ketika kita benar-benar mampu mengimbangi apa yang telah diminta oleh pelanggan itu sendiri, serta kepercayaan akan terikat ketika bengkel tersebut bisa dapat diandalkan oleh pelanggannya.

Kepercayaan menjadi salah satu faktor yang paling penting dalam menjalankan suatu bisnis atau usaha pada bidang jasa. Hal ini karena sebelum kita dipercayakan oleh pelanggan perlu tentunya untuk menciptakan kepercayaan kepada pelanggan tersebut dengan menampilkan hasil kerja kita agar dapat menimbulkan minat dan keyakinan jika ingin menggunakan jasa kita.

Apabila pelanggan mempercayai Bengkel Repaint Hasna Motor yang hendak dituju maka besar kemungkinan bagi pelanggan untuk menggunakan jasa di Bengkel Repaint Hasna Motor tersebut. Apalagi saat ini peran sosial media dikalangan masyarakat itu sangat berpengaruh baik dalam hal promosi ataupun memperlihatkan hasil kinerja usaha kita sendiri yang tentunya menjadi modal tersendiri dalam hal menggapai kepercayaan dari pelanggan.



Sumber: Laporan Sepeda Motor Yang Masuk Di Bengkel *Repaint* Hasna Motor
Gambar 1.1 Data Motor Yang Masuk Tahun 2022

Fenomena yang terjadi pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor di kota Makassar pada tahun 2022, berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Bengkel *Repaint* Hasna Motor di kota Makassar, bahwa beberapa pelanggan memang sudah menyatakan ataupun memutuskan untuk bekerja sama dengan Bengkel *Repaint* Hasna Motor dan beberapa pelanggan juga dia inisiatif secara person untuk memperbaiki sepeda motornya langsung ke Bengkel *Repaint* Hasna Motor, Sementara itu Bengkel *Repaint* Hasna Motor telah memastikan bahwa disetiap bulan mereka akan memperbaiki sepeda motor yang berjumlah minimal 20 unit sepeda motor, sementara untuk jumlah karyawan yang dimiliki oleh Bengkel *Repaint* Hasna Motor yaitu berjumlah 4 orang.

Sebagai salah satu kegiatan bisnis dalam menghasilkan laba dari proses penjualan dan jasa, tentunya bengkel tersebut memerlukan berbagai jenis strategi dalam kegiatan bisnisnya. Tentunya hal ini menjadi sebuah acuan

untuk Bengkel Repaint Hasna Motor dalam memberikan suatu pelayanan terbaik pada pelanggan dan memberikan kepercayaan pada pelanggan bahwa bengkel tersebut dapat diandalkan ketika dibutuhkan.

Berdasarkan analisis tersebut maka disusun rencana penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel *Repaint* Hasna Motor di Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun berdasarkan latar belakang, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah rincian tujuan penelitian dalam kaitannya dengan rumusan masalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti adalah penelitian ini memberi kita pengalaman pribadi, pengabdian kepada masyarakat, dan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah yang terus ada.
2. Bagi mahasiswa adalah sebagai sarana untuk menggunakan pengalaman pribadi dan pengetahuan yang dipelajari untuk mendukung penelitian.
3. Bagi masyarakat adalah memberikan manfaat bagi masyarakat dapat digunakan untuk mencari solusi atau kemungkinan terbaik atas permasalahan usaha Bengkel Repaint.
4. Bagi pemerintah adalah mendapatkan manfaat dari penelitian tersebut karena diharapkan temuan tersebut dapat memberikan rekomendasi atau masukan kepada pemerintah terkait Bengkel Repaint.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Strategi pemasaran merupakan salah satu jenis pemikiran atau penataan yang terdapat dalam bidang promosi. Secara umum, ini adalah siklus sosial di mana orang-orang dan kelompok mendapatkan apa yang mereka perlukan dengan membuat dan memperdagangkan barang-barang berharga dengan orang lain dan kelompok. Dalam arti lebih luas, pemasaran berusaha untuk memperoleh tanggapan terhadap suatu penawaran.

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah apa yang ditunjukkan oleh pembeli ketika mereka memahami bahwa kebutuhan dan keinginan mereka benar-benar terwujud dan terpuaskan dengan baik (Tjiptono :2012).

Kepuasan merupakan sensasi kebahagiaan atau kekecewaan individu yang muncul dari melihat eksekusi nyata terhadap asumsi mereka (Philip Kotler & Kevin Keller :2016).

Berikut beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan (Liu et.al :2008):

- a. Satisfaction: Persepsi yang dikembangkan oleh pelanggan bahwa barang atau jasa dapat diterima atau dapat ditoleransi.
- b. Content: Fitur barang atau jasa dan manfaat mendasarnya memberi pelanggan pengalaman konsumsi yang positif.
- c. Relived: Pengurangan keadaan negatif pikiran pelanggan dengan barang atau jasa yang disediakan.
- d. Noveltry: Barang atau jasa membawa kesegaran dan kegembiraan pada pelanggan.

- e. Surprise: Kekaguman dan kesenangan tak terduga yang dibawa kepada orang-orang oleh barang atau jasa yang dikonsumsi.

Berdasarkan hasil uraian penelitian tentang kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan itu ditentukan oleh beberapa tahapan untuk mencapai suatu penilaian, menerima saran atau masukan dari pelanggan sudah menjadi penilaian tersendiri. Sehingga untuk pemenuhan ataupun permintaan pelanggan itu akan bisa mudah teratasi dengan melalui kotak saran ataupun masukan langsung dari pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan memusatkan perhatian pada pengumpulan asumsi pelanggan. Pelayanan berlaku untuk berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berada di perusahaan (Arianto :2018). Sedangkan menurut (Tjiptono :2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasar jasa, karena inti dari produk yang dipasarkan merupakan suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan. Kualitas pelayanan jasa jauh lebih sukar di definisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang.

Menurut (Kotler dan Armstrong 2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Tjiptono 2014:198) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

3. Kepercayaan

(Akbar dan Parves :2009) menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak yakni dalam hubungan kerjasama yang dapat diandalkan dan memiliki integritas. Sedangkan menurut (Bames :2003)

kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain dan bukan apa yang ia takutkan.

Setiap variabel dalam penelitian tentunya memiliki aspek yang dapat diukur khususnya penelitian dengan metode kuantitatif. Menurut Mayer et al. (1995) dalam Yusuf Fitra Mulyana (2016) faktor membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan, kebaikan hati dan integritas, Niat, Hasil. Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Kemampuan
- b. Kebaikan hati
- c. Integritas
- d. Niat
- e. Hasil



B. Tinjauan Empiris

Permasalahan tentang kualitas pelayanan, kepercayaan hingga kepuasan pelanggan telah banyak dibahas dalam beberapa penelitian sebelumnya, diantaranya:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Kuantitatif	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fahtira Virdha Noor /2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia	Kualitas Produk (X), Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Anang Sugara, Rizki Yudhi Dewantara /2017	Analisis Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli <i>online</i>	Analisis kepercayaan (X^1), Kepuasan (X^2), Transaksi jual beli online (Z),	Regresi Linear Sederhana	Kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem transaksi jual beli online pada konsumen "Z", Kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan sistem transaksi jual beli online
3.	Tika Nur Aini/2015	Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variable <i>Intervening</i>	Pengaruh kepuasan (X^1), kepercayaan (X^2), Loyalitas Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

4.	N.P.S Supertini, N.L.W.S. Telagawathi, N.N. Yulianthini/ 2020	Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja	Pengaruh Kepercayaan (X^1), Kepuasan Pelanggan (X^2), Loyalitas Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.
5.	G.V. Tunastini, N.L.W.S Telagawathi /2023	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Di Singaraja	Kepercayaan Pelanggan (X^1), Kepuasan Pelanggan (X^2), Loyalitas Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6.	Kevin Putra Mahendra, Ratih Indriyani /2018	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra perkasa Utomo	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X), Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada produk oli di CV Mitra Perkasa Utomo.
7.	Heni Rohaeni/ 2018	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

8.	Rosian Anwar, Wijaya Adidarma/ 2016	Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online	Pengaruh Kepercayaan (X^1), Risiko (X^2) Minat Beli (Y)	Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap minat beli, sementara Risiko tidak berpengaruh pada minat beli.
9.	Nuri Annisa Fitri, Hisbullah Basri, Memen Lewispri/ 2023	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan (X^1), Kualitas Produk (X^2) Kepercayaan (X^3), Kepuasan Nasabah (Y)	Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2017:60) menyatakan bahwa, "Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi. Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X^1) dan Kepercayaan (X^2) sebagai variabel independen sedangkan variabel dependenyakni Kepuasan Pelanggan (Y).



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Fikir

D. Hipotesis

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar.
2. Diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor Kota Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini berfokus pada penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah proses penelitian yang mempelajari populasi dan sampel tertentu untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono: 2013).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini akan dilakukan di Bengkel *Repaint* Hasna Motor, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

2. Waktu

Perencanaan penelitian ini akan dilakukan selama dua bulan, mulai pada bulan Desember hingga Januari 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif adalah merupakan data yang digunakan dalam penelitian ini. Data kuantitatif, atau data yang dapat direpresentasikan secara numerik, dapat diolah dengan menggunakan metode statistik atau perhitungan.

2. Sumber Data

Penelitian ini menerapkan berupa data primer hasil dari penyebaran kuesioner kepada para konsumen Bengkel repaint Hasna Motor Kota Makassar.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nanang (2015), populasi adalah kumpulan dari setiap dan semua objek ataupun subjek yang dapat ditemukan di suatu wilayah tertentu dan memenuhi sejumlah kriteria yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dengan menggunakan definisi ini, populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup penelitian. Populasi penelitian ini meliputi semua pelanggan Bengkel *Repaint* Hasna Motor Kota Makassar, dengan total 225 pelanggan.

2. Sampel

Sampel, seperti yang didefinisikan oleh Agusty dan Ferdinand (2006), adalah subset dari populasi yang terdiri dari beberapa individu. Subset ini dipilih karena seringkali tidak mungkin untuk memeriksa setiap anggota populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah salah satu teknik *non-probability sampel* yaitu *sampling purposive*. *sampling purposive* merupakan Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat malhotra yaitu besarnya jumlah sampel yang diambil adalah ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator/variabel dengan 5. Maka dalam penelitian ini jumlah indikator sebanyak 27×5 sehingga total sampel adalah 135.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel pada penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Pelayanan (X^1)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu factor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas yang diinginkan, perusahaan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen dan dapat disimpulkan bahwa layanan / jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak terwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Variabel kualitas pelayanan di ukur dengan 5 indikator menurut (Tjiptono2014:198), yaitu:

- a. Keandalan (Reliability),
- b. Daya Tanggap (Responsiveness)
- c. Jaminan (Assurance),
- d. Empati (Empathy)
- e. Bukti Fisik (Tangibles)

2. Kepercayaan (X^2)

Kepercayaan pada dasarnya merupakan suatu keadaan psikologis seseorang dalam melakukan aktivitas dalam hal ini kepercayaan dalam

melakukan pembelian suatu produk ataupun bidang jasa. Kepercayaan akan memberikan dukungan dalam proses pembelian produk yang akan dilakukan. Kepercayaan juga menunjukkan kemauan seseorang bertumpu pada orang lain dimana seseorang tersebut memiliki keyakinan terhadap seseorang.

Variabel kepercayaan di ukur dengan beberapa indikator menurut Kotler(Yusuf Fitra Mulyana :2016) yaitu:

- a. Kemampuan (Ability)
- b. Kebaikan hati (Benevolence)
- c. Integritas (Integrity)
- d. Niat
- e. Hasil

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Variabel penjualan di ukur dengan beberapa indikator yang disampaikan (Liu et, al, 2008) yaitu:

- a. Satisfaction
- b. Content
- c. Relived
- d. Noveltry
- e. Surprise

G. Metode Analisis Data

Metode menyusun secara sistematis data yang didapat dari pengamatan, yang kemudian dikelompokkan dan diuraikan menjadi satuan-satuan disertai sintesa dan disusun menjadi pola-pola untuk menyeleksi data-data yang penting, dikenal dengan metode analisis. Metode penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Instrumen yang valid mempunyai validitas internal dan eksternal. Validitas internal instrumen dikembangkan menurut teori yang relevan, instrumen yang mempunyai validitas internal atau rasional bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur dan validitas eksternal dikembangkan dari fakta empiris, instrumen yang mempunyai validitas eksternal, bila kriteria di dalam instrumen memiliki koefisien korelasi r hitung $>$ r tabel, sedangkan item instrumen yang memiliki koefisien korelasi r hitung $<$ r tabel, maka item instrumen dinyatakan tidak valid. Sugiyono (2010:176).

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dianggap *valid*. Uji ini digunakan untuk mengevaluasi kuesioner yang berfungsi sebagai indeks variabel atau struktur (Ghozali, : 2001). Jika tanggapan atas pernyataan pada kuesioner konstan atau stabil sepanjang waktu, itu dianggap dapat diandalkan. Suatu variabel dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha-nya lebih besar dari 0,60 (Ghozali, :2009).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model – model penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Menurut Moore (1983) dalam Sudarmanto (2013:101) menyatakan bahwa asumsi normalitas konsen pada tingkat persebaran data atau skor berkisar pada distribusistandar baku atau standar normal.

b. Uji Multikolinearitas

Priyatno (2011:236) mengemukakan uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode scatter plot yaitu dengan melihat pola titik-titik scatter plot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalahheterokedastisitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Priyatno (2011:288) mengemukakan uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi, jika nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih daro 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, jika peneliti akan meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Selanjutnya digunakan persamaan dari model regresi linier berganda dengan persamaan dari model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

a = Nilai Konstanta

b₁b₂ = Nilai Koefisiensi Regresi

(Sugiarto dan Dergibson: 200)

4. Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini yaitu:

a. Uji Koefisien Determinasi (r²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen atau terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen atau bebas dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Menurut

Sugiyono (2012:158), untuk menyatakan besar kecilnya hubungan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan. Koefisien determinan adalah kuadrat dari koefisien korelasi PPM yang dikaitkan dengan 100%. Nilai R^2 dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. Koefisien determinan dicari menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai Koefisien

Determinasi = Nilai Koefisien

Korelasi

b. Uji Parsial (uji t)

Menurut Sudarmanto (2013:232) uji hipotesis secara parsial ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *Coefficients*. Nilai dari uji dapat dilihat dari *P-value* (pada kolom sig). pada masing-masing variabel independen, jika *P-value* lebih kecil dari 0,05 (*level of significant*) yang ditentukan, artinya signifikan atau t-hitung (pada kolom t) lebih besar dari t- tabel (dihitung dari two-tailed = 5%).

a) Jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis alternatif (H_a) diterima

b) Jika nilai sig > 0,05 maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bengkel *Repaint* Hasna Motor

Bengkel *Repaint* Hasna Motor yang didirikan oleh Rilwanu Lukman atau sering disapa Apec yang tidak lain sebagai pemilik usaha bengkel, yang didirikan pada tanggal yang berlokasi di Mannuruki, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar. Nama usahanya sendiri di beri nama "Hasna" yang tidak lain istri dari pemilik usaha tersebut.

Kak Apec sendiri tidak secara langsung membangun sebuah usahanya, akan tetapi dia ikut atau bekerja dengan orang sebagai karyawan bengkel dalam kurung waktu selama 8 tahun. Dalam kurung waktu 8 tahun Kak Apec merasa bahwa pengalaman serta skill yang didapatkan selama menjadi karyawan pada bengkel tersebut merasa cukup baginya sehingga Kak Apec berfikir untuk membuka usaha bengkel di Kota Makassar, dengan mengorbankan 1 sepeda motor miliknya untuk dijadikan sebagai modal awal dalam merintis sebuah usaha bengkelnya.

Langkah awal yang dilakukan Kak Apec dalam memulai usahanya tentu membutuhkan peralatan sesuai dengan fokus pada usahanya, langkah awal dalam hal mencari pelanggan Kak Apec sendiri senantiasa mempromosikan usaha bengkel nya di sosial medianya atau dibantu dengan temannya. Ketika dirasa pelanggan dari bengkel tersebut mulai ramai didatangi.

Kak Apec memutuskan untuk mempekerjakan temannya yang berada di kampung atau lebih tepatnya di Kabupaten Bone dengan merekrut 5

karyawan, demikianlah bagaimana kemudian perjuangan untuk mendirikan bengkel tersebut.

2. Visi Misi Bengkel *Repaint* Hasna Motor

Untuk mencapai tujuan tersebut Bengkel *Repaint* Hasna Motor memiliki visi misi yaitu “Menjadikan Bengkel *Repaint* Hasna Motor dengan kualitas prima.” Dalam mencapai visi tersebut, bengkel ini juga mempunyai misi yang berfokus pada:

- a. *Branding: Menjadikan Repaint Hasna Motor yang muda di ingat, simple, dan sebagai rujukan bagi customer.*
- b. *Efisiensi dan Efektifitas: Melakukan kerja cerdas dan berkualitas.*
- c. *Value Need: Mampu menjawab apa yang menjadi keinginan customer dalam waktu, mutu, harga, kenyamanan dan keamanan.*

3. Bidang Usaha

Bengkel *Repaint* Hasna Motor merupakan usaha bengkel yang berfokus pada *Repaint* Motor atau bisa disebut juga dengan cat ulang motor yang berlokasi di Manuruki, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar. Jenis usaha Bengkel *Repaint* Hasna Motor adalah perawatan bodi kendaraan yang bergerak dalam bidang jasa dan penjualan produk bodi motor.

- a. Jasa bengkel perbaikan dan cat motor
- b. Modifikasi cat motor
- c. Jasa perawatan bodi motor

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah keseluruhan dari tugas-tugas yang dalam fungsi yang ada sehingga menjadi kesatuan yang harmonis, yang terarah

dan berkembang secara terus menerus pada suatu tujuan tertentu menuju kondisi optimal. Salah satu persyaratan yang cukup penting bagi suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan lancar apabila terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang dinyatakan dengan jelas. Struktur suatu organisasi membentuk sebuah skema organisasi, yaitu suatu lukisan grafik yang menjelaskan berbagai hubungan organisatoris, baik vertikal maupun horizontal. Struktur organisasi dari Bengkel Repaint Hasna Motor ini hanya terdiri dari 5 orang yakni Rilwanu Lukman Apec selaku pemilik usaha, Fadil, Andika, Gugun Saputra dan Arfah selaku karyawannya.

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan gambaran mengenai pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini, dapat dikelompokkan berdasarkan: Jenis Kelamin, Umur, dan Alamat.

Setelah melakukan penyebaran kuesioner maka peneliti memperoleh data mengenai gambaran atau karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	123	91,1%
2	Perempuan	12	8,9%
Total		135	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa responden berjumlah 135

responden yang terdiri dari laki-laki 123 dengan presentase (91,1%) dan jumlah responden perempuan 12 dengan presentase (8,9%). Hal ini dapat digambarkan secara umum pelanggan sangat didominasi oleh laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2
Kelompok Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	19-24 Tahun	47	34,8%
2	25-34 Tahun	48	35,6%
3	35-44 Tahun	24	17,8%
4	Diatas 45 Tahun	16	11,9%
Total		135	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang berusia 19-24 tahun berjumlah 47 dengan presentase (34,8%), responden yang berusia 25-34 tahun berjumlah 48 dengan presentase (35,6%), responden yang berusia 35-44 tahun berjumlah 24 dengan presentase (17,8%), responden 45 tahun keatas berjumlah 16 dengan presentase (11,9%). Dengan demikian mayoritas responden berusia 19-24 tahun dan 24-34 tahun.

c. Alamat

Tabel 4.3
Kelompok Responden Berdasarkan Alamat

No	Alamat	Frequensi	Presentase (%)
1	Kota Makassar	132	97,8%
2	Diluar Kota Makassar	3	2,2%
Total		135	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa alamat responden sangat didominasi daerah Kota Makassar dengan jumlah 132 responden dengan presentase (97,8%), kemudian responden diluar wilayah Kota Makassar berjumlah 3 responden dengan presentase (2,2%).

C. Hasil Analisis dan Interpretasi Data Kuantitatif

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi apakah item-item pertanyaan yang digunakan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur (*valid*). dilakukan untuk mengetahui kelayakan beberapa pernyataan kuesioner instrumen penelitian dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi Pearson Product Moment (r hitung) yang berarti mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan total skor dari masing-masing item.

Nilai tabel- r yang didapatkan berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pada penelitian ini terdapat 135 responden yang telah mengisi kuesioner.

Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui bahwa r tabel untuk uji validitas ini adalah sebesar 0,169042731. Maka, setiap item yang berhasil memiliki nilai r hitung $>$ nilai r tabel tersebut maka dapat dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi pearson pada masing-masing item indikator:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1. Pelayan menepati janji permintaan dari pelanggan.	0,40015857	0,169042731	Valid
2. Pelayan akurat dalam melakukan kerjanya.	0,53276214	0,169042731	Valid
3. Proses pengerjaan yang terpercaya.	0,578469047	0,169042731	Valid
4. Pelayan melakukan pengerjaan secara cepat.	0,578469047	0,169042731	Valid
5. Pelayan memberikan respon yang cepat.	0,51053228	0,169042731	Valid
6. Pelayan menyampaikan informasi yang jelas.	0,566144138	0,169042731	Valid
7. Pelayan memberikan kualitas produk yang terbaik.	0,453777769	0,169042731	Valid
8. Bengkel memiliki pelayan spesialis di bidang tersebut.	0,38680908	0,169042731	Valid
9. Bengkel memberikan garansi dengan jangka waktu tertentu.	0,530455753	0,169042731	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka dapat diketahui bahwa Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) terdiri dari 9 item. Semua item tersebut memiliki nilai r hitung $>$ nilai r tabel sehingga item-item dalam indikator tersebut valid.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Uji Validitas Kepercayaan (X₂)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1. Pelayan memiliki banyak pengalaman.	0,49561	0,169042731	Valid
2. Skill pelayan dan pengetahuan sesuai dengan bidangnya	0,612557	0,169042731	Valid
3. Pelayan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	0,318097	0,169042731	Valid
4. Pelayan menerapkan keramahan terhadap konsumen.	0,566344	0,169042731	Valid
5. Pelayan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen.	0,650746	0,169042731	Valid
6. Pelayan memperhatikan sungguh – sungguh pada pelanggan.	0,677312	0,169042731	Valid
7. Pelayan melakukan pengerjaan secara jujur.	0,615524	0,169042731	Valid
8. Pelayan memberlakukan antrian yang tertib.	0,651908	0,169042731	Valid
9. Pelayan melakukan pengerjaan secara adil.	0,641027	0,169042731	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka dapat diketahui bahwa Uji Validitas Kepercayaan (X₂) terdiri dari 9 item. Semua item tersebut memiliki nilai r hitung.r tabel sehingga item-item dalam indikator tersebut valid.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1. Pelayan senantiasa menerima saran	0,612649	0,169042731	Valid
2. Pelayan menerima keluhan dan memperbaiki selanjutnya	0,677743	0,169042731	Valid
3. Pelayan memberikan ruang diskusi pada konsumen	0,625563	0,169042731	Valid
4. Pelayan menyimpulkan seluruh saran dari konsumen.	0,593398882	0,169042731	Valid
5. Pelayan menyediakan kotak kritikan untuk konsumen.	0,578685	0,169042731	Valid
6. Pelayan mengevaluasi keluhan dari konsumen.	0,673259	0,169042731	Valid
7. Pelayan membangun hubungan emosional.	0,555588	0,169042731	Valid
8. Pelayan memberlakukan diskon kepada konsumen yang langganan.	0,624114	0,169042731	Valid
9. Pelayan menyediakan kenyamanan yang terbaik pada konsumen.	0,621522	0,169042731	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dapat diketahui bahwa Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) terdiri dari 9 item. Semua item tersebut memiliki nilai r hitung r tabel sehingga item-item dalam indikator tersebut valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Ursachi et al., 2015).

Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Nama Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Kualitas Pelayanan (X₁)</i>	0,975856727	Reliabel
<i>Kepercayaan (X₂)</i>	0,929384578	Reliabel
<i>Kepuasan Pelanggan (Y)</i>	0,973461444	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 di atas maka dapat diketahui bahwa Uji Validitas untuk semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Maka dapat disimpulkan semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

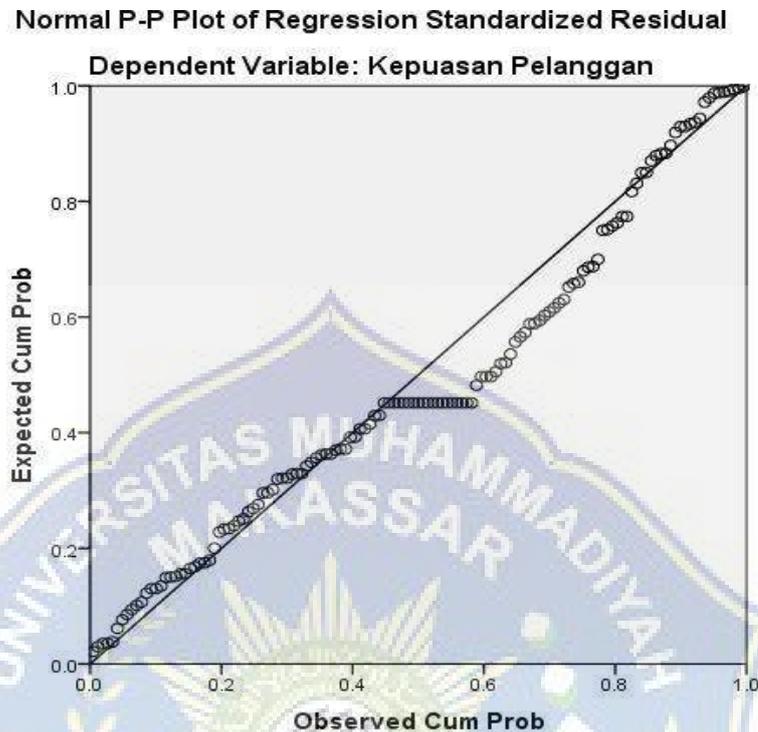
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

a) Hasil Uji Normalitas Secara Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal (Imam Ghazali, 2009:147). Adapun hasil perhitungan uji normalitas dengan melihat dari segi grafik yang ditunjukkan pada gambar grafik p-p plot berikut ini:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik

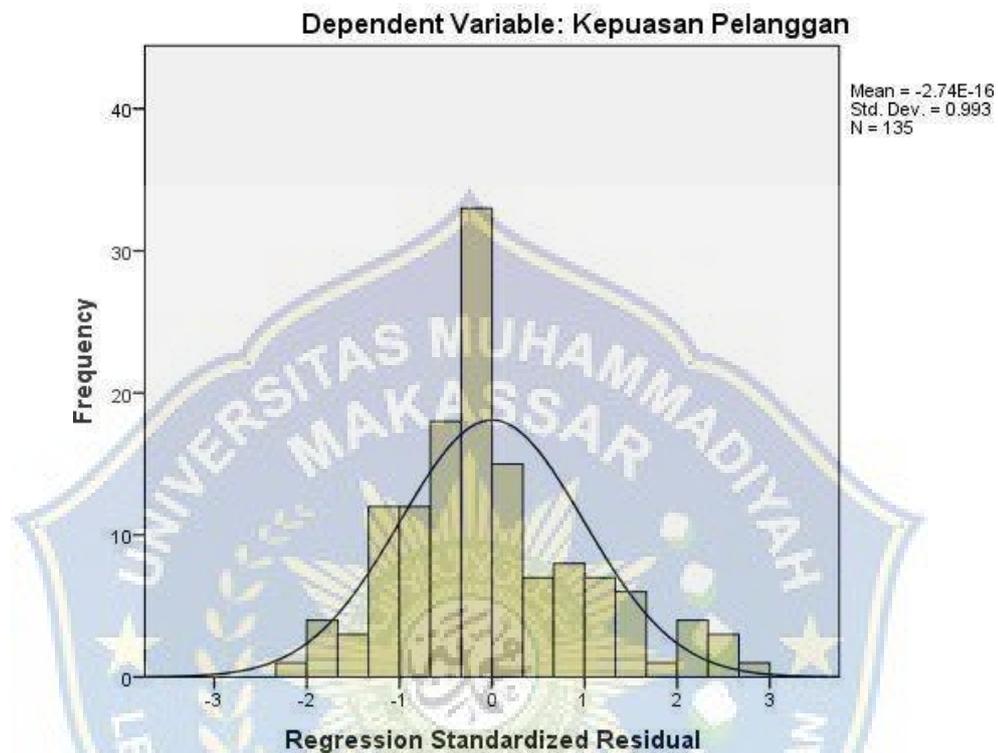


Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal. Pada grafik *normalplot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali, 2012:112).

b) Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram
Histogram



Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan (S. Santoso, 2015:43). Grafik histogram di atas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri. Oleh karena itu hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.786	2.991		1.266	.208		
Kualitas Pelayanan	.286	.101	.234	2.841	.005		
Kepercayaan	.617	.095	.533	6.479	.000		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

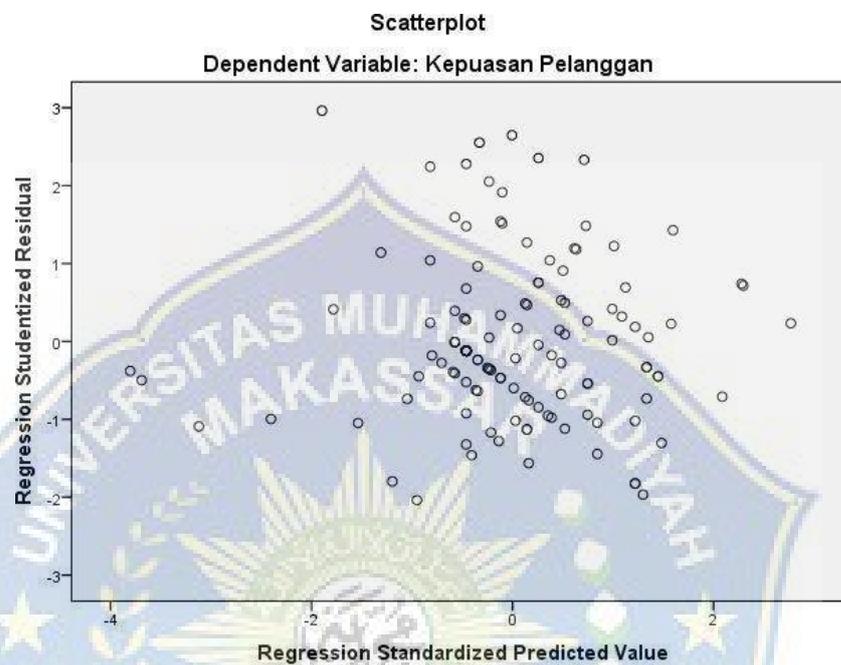
Tabel di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolonieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat nilai VIF. Nilai VIF yang diperbolehkan hanya mencapai 10 maka data di atas dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolonieritas. Karena data di atas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 keadaan seperti itu membuktikan tidak terjadinya multikolonieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heterokedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2009:107)

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan variabel terikat ketika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3.786	2.991		1.266	.208			
Kualitas Pelayanan	.286	.101	.234	2.841	.005	.554	1.805	
Kepercayaan	.617	.095	.533	6.479	.000	.554	1.805	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$= 3,786 + 0,286X_1 + 0,617X_2$$

- Konstanta (α) diketahui sebesar 3,786, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2) sebesar 0 maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 3,786.
- Besarnya koefisien β_1 adalah 0,286, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar satu satuan, maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,286.
- Besarnya koefisien β_2 adalah 0,617, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya Kepercayaan (X_2) sebesar satu satuan, maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,617.

4. Hipotesis

a. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengaruh *Kualitas Pelayanan* (X_1), *Kepercayaan* (X_2) secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap Penjualan Produk (Y). Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.498	2.51093

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel model summary menghasilkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar = 0,505 nilai tersebut menunjukkan bahwa *Kualitas Pelayanan* (X_1), dan *Kepercayaan* (X_2) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 50,5% sehingga hasil ini juga dapat dikatakan *goodness of fit test* atau kelayakan model regresi. Dari tabel tersebut dapat diketahui Koefisien Determinasi bahwa dari semua variabel independen kualitas produk dan distribusi memiliki kemampuan untuk menjelaskan variasi dari variabel dependen penjualan sebesar 0,505 atau 50,5% sedangkan sisanya 0,495 atau 49,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

b. Hasil Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009:88). Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel di bawah ini, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H_o , sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_o diterima dan menolak H_a .

Tabel 4.11
Hasil Uji Statistik F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	849.372	2	424.686	67.360	.000 ^b
Residual	832.228	132	6.305		
Total	1681.600	134			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan :

$F_{hitung} (67.360) > F_{tabel} (3,06)$ dan Nilai Sig. (0,000) $< 0,05$

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada uji F sebesar $0,000 < 0,05$, dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $67,360 > 3,06$ (hasil olah data). Nilai F dari tabel dimana pada tabel F untuk $\alpha = 0,05$ dan $df_1: 1, df_2: n-k-1 (135-2-1) = 132$, maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,06. Berdasarkan nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka (H_o) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *Kualitas Pelayanan* dan *Kepercayaan* secara simultan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu penjualan atau dengan kata lain model regresi ini dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial)

Tabel 4.12

Hasil Uji Statistik T (Parsial)Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.786	2.991		1.266	.208		
Kualitas Pelayanan	.286	.101	.234	2.841	.005	.554	1.805
Kepercayaan	.617	.095	.533	6.479	.000	.554	1.805

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

a) Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel *Kualitas Pelayanan* (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan dengan $\alpha=0,05, df=n-k-1=135-2-1=132$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar (1,98) sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni $2,841 > 1,98$, yang diperoleh pada variabel *Kualitas Pelayanan* (X_1) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Kualitas Pelayanan* (X_1) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan* (X_1) mempunyai pengaruh yang searah Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga H1 diterima yakni *Kualitas Pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

b) Variabel *Kepercayaan* (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan $\alpha=0,05, df=n-k-1=100-2-1=97$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar (1,98) sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni $6,479 > 1,984$, yang diperoleh pada variabel *Kepercayaan* (X_2) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Kepercayaan* (X_2) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel

Kepercayaan (X_2) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga H_2 diterima yakni *Kepercayaan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap KepuasanPelanggan.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor

Strategi kualitas pelayanan dalam dunia usaha telah menjadi prioritas yang paling utama dan menjadi salah satu nilai tersendiri dari pelanggan/konsumen. Dengan memaksimalkan kualitas pelayanan pada pelanggan tentunya akan menjadi suatu kelebihan tersendiri serta dampak positif bagi usaha tersebut, sedangkan sebaliknya jika kurang memaksimalkan kualitas pelayanan tentu akan sangat merugikan untuk perusahaan. Konsumen yang memiliki penilaian yang baik pada kualitas pelayanan dalam sebuah usaha, akan lebih memungkinkan untuk menjadi pelanggan tetap atau senantiasa keperusahaan tersebut ketika pelanggan membutuhkan.

Berdasarkan hasil pengujian Uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima, hal ini disebabkan bahwa pelanggan berpendapat kualitas pelayanan Bengkel *Repaint* Hasna Motor sebagai salah satu yang bisa diandalkan yang memiliki pelayanan yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai penilaian dari pelanggan itu sendiri.

a. Keandalan

Penilaian terhadap keandalan merupakan hal yang penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Dengan keandalan dalam menjalankan tugas sebagai karyawan tentunya ini akan menjadi penilaian tersendiri oleh konsumen sehingga konsumen merasakan kenyamanan dalam hal permintaan jasa atau sebagainya.

Dari data yang diperoleh dari jawaban responden yang didapatkan sekitar 91,2% pelanggan yang memberikan respon sangat setuju terkait pernyataan pertama "Pelayan menepati janji permintaan dari pelanggan.". Data tersebut menunjukkan dengan kita menepati janji dari permintaan pelanggan tentunya akan menjadi nilai tersendiri dan memiliki jangka Panjang yang baik ketika pelanggan membutuhkan jasa perusahaan tersebut.

Artinya pelayanan yang diberikan secara professional kepada pelanggan ini sudah baik dan sesuai harapan pelanggan sehingga tertarik untuk memakai jasa di perusahaan tersebut. Serta dari hasil data pada pernyataan kedua yang memiliki jawaban skor tertinggi pada indikator keandalan yaitu dengan jawaban setuju sekitar 95,6% pelanggan yang memberikan respon setuju terkait pernyataan "Pelayan akurat dalam melakukan kinerjanya." Data tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus tingkat pelayanan yang diberikan pada pelanggan akan semakin meningkatkan tingkat kenyamanan bagi pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan oleh Bengkel *Repaint* Hasna Motor, dengan menyelesaikan tugas pada tepat waktu sesuai dengan permintaan konsumen tentunya ini akan menjadi daya tarik bagi pelanggan untuk menggunakan jasa di Bengkel *Repaint* Hasna Motor. Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh data 94,8% responden yang setuju terkait pernyataan “Pelayan memberikan respon yang cepat.” pernyataan ini juga menjadi salah satu penilaian yang tertinggi pada indikator sehingga data tersebut menunjukkan bahwa semakin cepat dalam hal merespon pelanggan akan semakin meningkat pula penggunaan jasa pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor.

c. Jaminan

Hasil data jawaban responden pada pernyataan “Bengkel memiliki pelayan spesialis di bidang tersebut” dengan mendapatkan jawaban dari responden yaitu 89,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa Bengkel *Repaint* Hasna Motor dalam hal melayani sesuai permintaan pelanggan sangat diharapkan oleh pelanggan agar bisa lebih maksimal.

Berdasarkan hasil uraian pada variabel kualitas pelayanan, indikator yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap. Hal ini menunjukkan responsive dari pemilik usaha atau karyawan sangat di apresiasi lebih oleh pelanggan serta sangat puas, sehingga ini akan menjadi metode untuk menarik minat bagi pelanggan..

Skor terendah pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada indikator Jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang ada

pada Bengkel Repaint Hasna Motor menganggap bahwa dari segi pelayanan yang masih minim sehingga pelanggan memiliki penilaian yang rendah pada indikator tersebut. Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi bagi Bengkel Repaint Hasna Motor dalam hal meningkatkan lagi pelayanan kedepannya.

Sesuai dengan apa yang dikatakan (Tjiptono :2010) bahwa sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heni Rohaeni, Nisa Marwa pada tahun 2018 dengan judul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Hasil penelitiannya pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor

Pengaruh kepercayaan dalam suatu usaha tentunya juga sangat penting, karena adanya suatu kepercayaan dari pelanggan ke karyawan atau sebuah perusahaan tentunya ini akan mempengaruhi tingkat pelanggan pada usaha itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengujian Uji T menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor. Maka dapat diputuskan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal ini disebabkan bahwa pelanggan memandang kualitas

layanan Bengkel *Repaint* Hasna Motor sebagai salah satu yang bisa diandalkan, baik dilihat dari indikator kemampuan, kemampuan hati, dan integritas.

a. Kemampuan

Hasil data jawaban responden diperoleh sekitar 89,6% yang setuju dengan pernyataan “Pelayan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu” data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan Bengkel *Repaint* Hasna Motor.

b. Kemampuan Hati

Dari data jawaban responden diperoleh sekitar 93,4% yang setuju terkait dengan pernyataan “Pelayan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen”. Data tersebut menunjukkan hasil bahwa pelanggan sangat nyaman dengan hasil yang telah didapatkan secara tepat, ketika pelanggan melakukan sebuah permintaan jasa dengan karyawan sehingga ini akan menjadi salah satu metode dalam hal meningkatkan suatu tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor.

c. Integritas

Dari data jawaban responden diperoleh sekitar 92,6% yang setuju dengan pernyataan “Pelayan melakukan pengerjaan secara jujur”. Data tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sangat mengapresiasi tingkat kejujuran dari karyawan, namun hal ini tentunya harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan sehingga pelanggan akan tetap mempercayakan pada Bengkel *Repaint* Hasna Motor.

Berdasarkan hasil uraian pada variabel kepercayaan, indikator yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator kemampuan hati. Hal ini menjelaskan bahwa ketika pelanggan menerima hasil dari permintaan jasa yang sesuai dengan ekspektasi maka suatu kepercayaan akan timbul pada hati pelanggan itu sendiri.

Skor terendah pada variabel distribusi terdapat pada indikator kemampuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Bengkel Repaint Hasna Motor sangat mengharapkan suatu kedisiplinan tepat waktu dari karyawan dalam hal proses pengerjaan dari permintaan suatu pelanggan. pelayanan yang lebih dimaksimalkan lagi dalam hal kedisiplinan tepat waktu. Sehingga ini tentunya akan menjadi bahan evaluasi bagi Bengkel Repaint Hasna Motor terhadap kedisiplinan waktu.

Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh (Hendrata dkk: 2013) bahwa kepercayaan merupakan suatu pondasi dalam sebuah proses bisnis. Suatu transaksi antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila kedua belapihak saling mempercayai. Kepercayaan dalam sebuah bisnis tidak dapat muncul secara instan, melainkan harus dibangun sejak awal sebuah bisnis berdiri

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosian Anwar, Wijaya Adidarma, pada tahun 2016 dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online".. Hasil penelitiannya pada variabel kepercayaan pada penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara serempak (uji f) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) mempunyai nilai t yang positif sehingga menunjukkan pengaruh yang searah terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan kata lain hasilnya positif dan signifikan terhadap Penjualan. Hal ini sesuai dengan hipotesis H1 dan H2 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diajukkansaran sebagai berikut:

1. Bagi Bengkel *Repaint* Hasna Motor adalah dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan, perusahaan hendaknya meningkatkan lagi citra perusahaan agar lebih dikenal oleh masyarakat luas salah satunya melalui media promosi dan

peningkatan kualitas layanan maupun kualitas produk yang ditawarkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya memperluas lagi objek penelitiannya maupun mencari variabel baru yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan agar penelitian semakin berkembang.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Parves. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*. *ABAC Journal*, Vol.29, No 1. Januari,24-38.
- Arianto, Nurmin. (2018). *Pengaruh Kaulitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Skripsi, Universitas Pamulang
- Bames, J. G. (2003). *Secret of Costumer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Fitramulyana, Y. (2016). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Resiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Online*. Study pada toko online OLX.co.id. Universitas Negri Yokyakarta
- Ghozali, I. (2009). *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*.
- Hendrata, Y, K., Purbandari, T., & Mujilan. (2013). *Pengaruh Structural Assurance dan Perceived Reputation Terhadap Trust Pengguna Internet di Sistem E-commerce Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*,82.
- Kotler Philip dan Amstrong Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta : Erlangga.
- Liu, Y., Li, Y., Tao, L., & Wang, Y. 2008. *Relationship Stability, Trust and Relational Risk In Marketing Channels: Evidence from China*. *Industrial Marketing Management*, 37(4), 432–446.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Priyatno, Dwi. 2011. *Analisis Statistik Dengan Microsoff Excell Dan SPSS*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Philip Kotler, & Kevin Keller. (2016). *Marketing Management*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9. [Http://www.elsevier.com/locate/scp](http://www.elsevier.com/locate/scp)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.CV:Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Bandung.
- Sudarmanto, R Gunawan. 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistics 19*. Mitra Wancana Media : Bandarlampung

Santoso, S. (2015). *SPSS 20 Pengolahan Data Statistik di Era Informas*. PT. Elex Media Komputindo.

Tjiptono , Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.

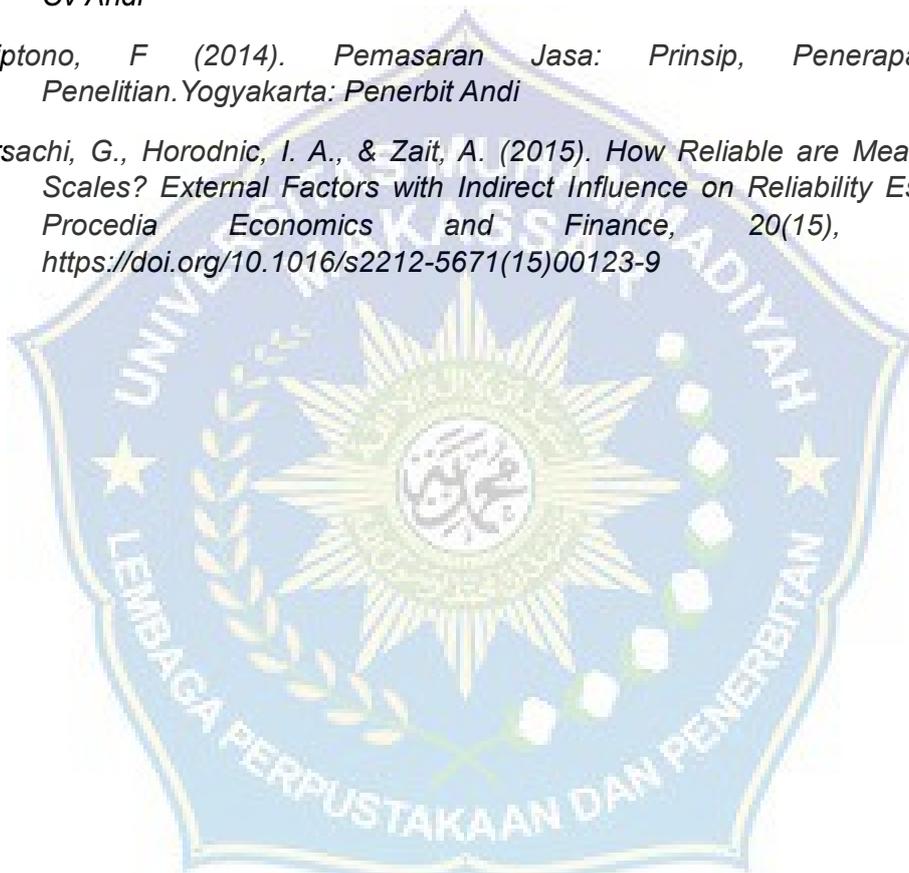
Yogyakarta :CV.Andi Offset.

Tjiptono, F (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi

Tjiptono, F (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). *How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators*. *Procedia Economics and Finance*, 20(15), 679–686. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00123-9)



Lampiran I. Tabel Indikator Variabel

skala *likert* skor (1) untuk jawaban sangat tidak setuju, skor (2) untuk jawaban tidak setuju, skor (3) untuk jawaban netral, skor (4) untuk jawaban setuju, dan (5) untuk jawaban sangat setuju

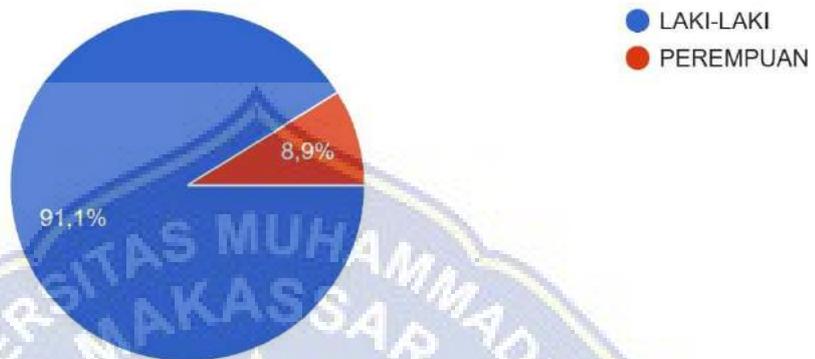
NO.	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	1	2	3	4	5	
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Kehandalan	Pelayan menepati janji permintaan dari pelanggan.						
			Pelayan akurat dalam melakukan kerjanya.						
		2. Daya Tanggap	Proses pengerjaan yang terpercaya.						
			Pelayan melakukan pengerjaan secara cepat.						
		3. Empati	Pelayan memberikan respon yang cepat.						
			Pelayan menyampaikan informasi yang jelas.						
		4. Jaminan	Pelayan memberikan kualitas produk yang terbaik.						
			Bengkel memiliki pelayan spesialis di bidang tersebut.						
		5. Bukti fisik	Bengkel memberikan garansi dengan jangka waktu tertentu.						
2.	Kepercayaan (X ₂)	1. Kemampuan	Pelayan memiliki banyak pengalaman.						
			Skill pelayan dan pengetahuan sesuai dengan bidangnya						
		2. Kemampuan Hati	Pelayan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu						
			Pelayan menerapkan keramahan terhadap konsumen.						
		3. Niat	Pelayan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen.						
			Pelayan memperhatikan sungguh – sungguh pada konsumen.						

		4. Integritas	Pelayan melakukan pengerjaan secara jujur.						
		5. Hasil	Pelayan memberlakukan antrian yang tertib.						
			Pelayan melakukan pengerjaan secara adil.						
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Satisfaction	Pelayan senantiasa menerima saran						
			Pelayan menerima keluhan dan memperbaiki selanjutnya						
			Pelayan memberikan ruang diskusi pada konsumen						
		2. Surprise	Pelayan menyimpulkan seluruh saran dari konsumen.						
		3. Content	Pelayan menyediakan kotak kritikan untuk konsumen.						
			Pelayan mengevaluasi keluhan dari konsumen.						
		4 Relived	Pelayan membangun hubungan emosional.						
		5. Noveltry	Pelayan memberlakukan diskon kepada konsumen yang langganan.						
	Pelayan menyediakan kenyamanan yang terbaik pada konsumen.								

Lampiran II. Data Statistik Hasil Koesiner

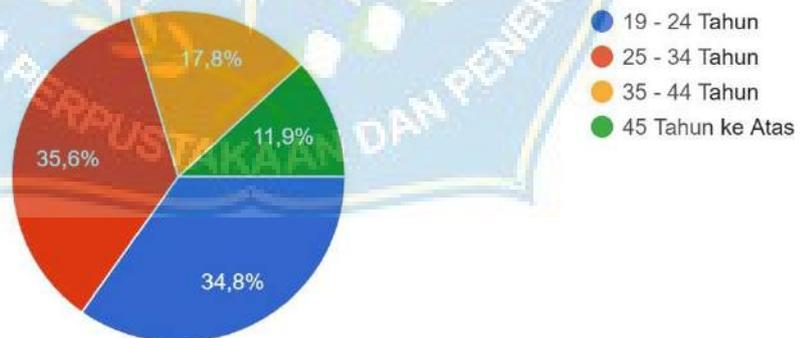
JENIS KELAMIN RESPONDEN

135 jawaban



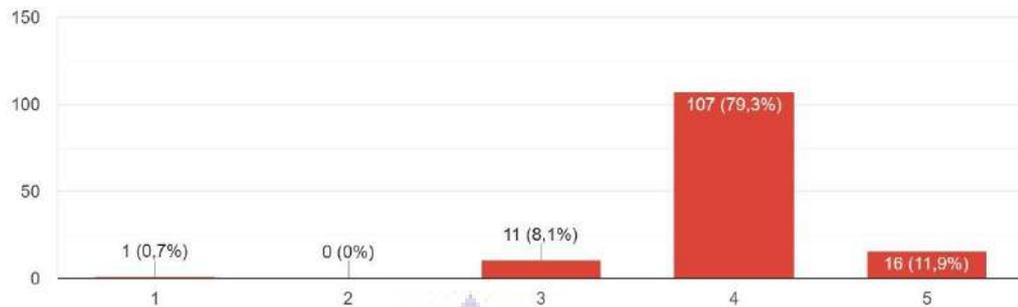
USIA RESPONDEN

135 jawaban



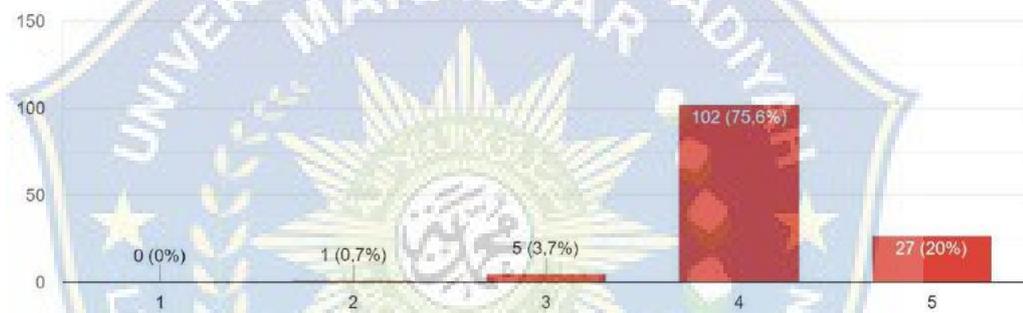
1. Pelayan menepati janji permintaan dari pelanggan.

135 jawaban



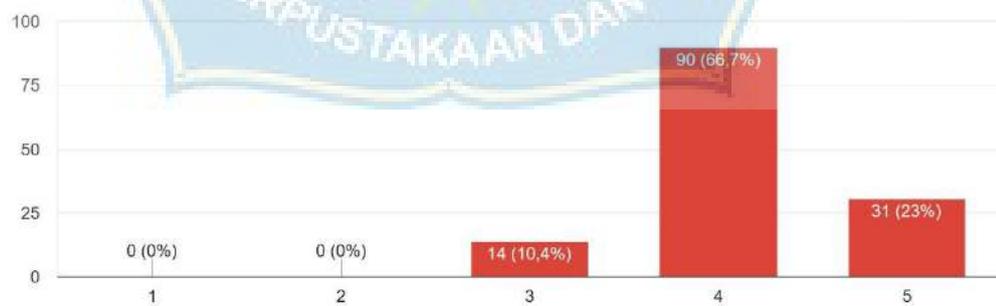
2. Pelayan akurat dalam melakukan kinerjanya.

135 jawaban



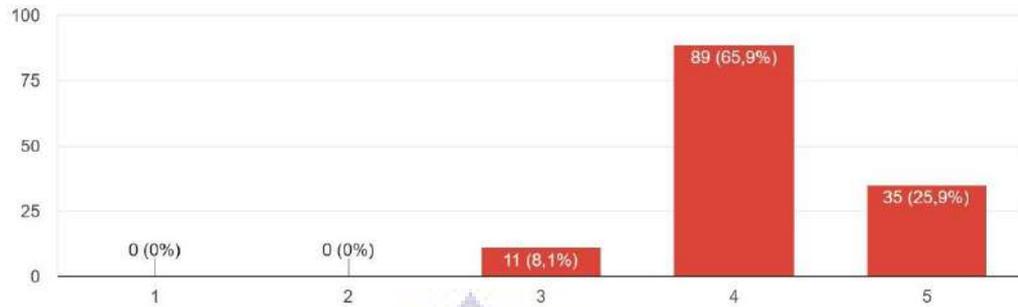
3. Proses pengerjaan yang terpercaya.

135 jawaban



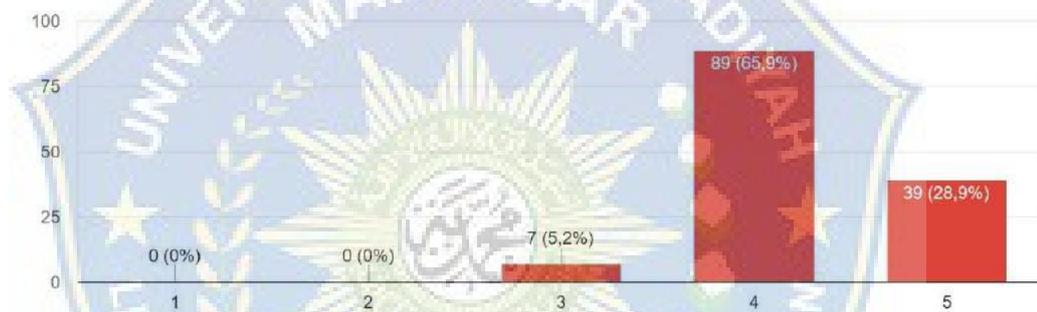
4. Pelayan melakukan pengerjaan secara cepat.

135 jawaban



5. Pelayan memberikan respon yang cepat.

135 jawaban



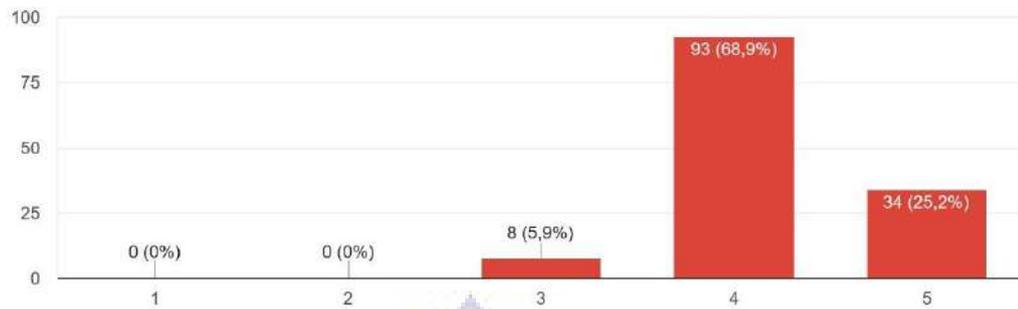
6. Pelayan menyampaikan informasi yang jelas.

135 jawaban



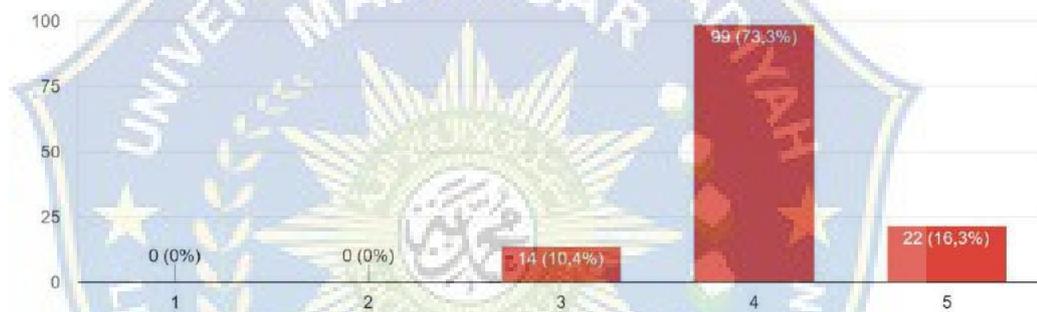
7. Pelayan memberikan kualitas produk yang terbaik.

135 jawaban



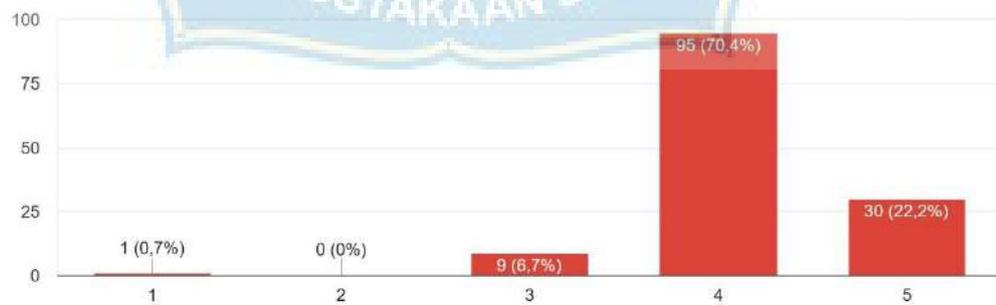
8. Bengkel memiliki pelayan spesialis di bidang tersebut.

135 jawaban



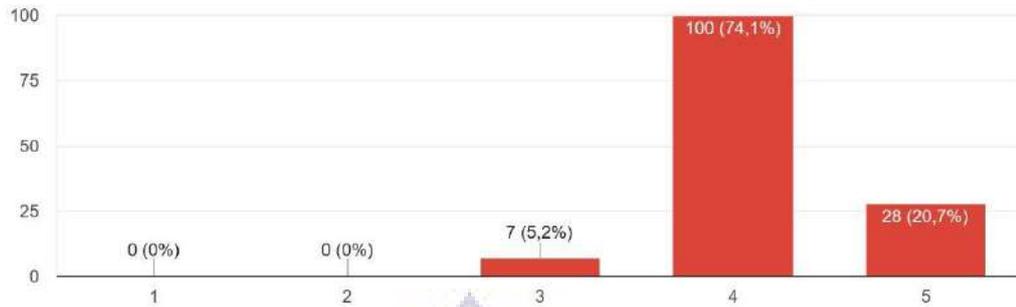
9. Bengkel memberikan garansi dengan jangka waktu tertentu.

135 jawaban



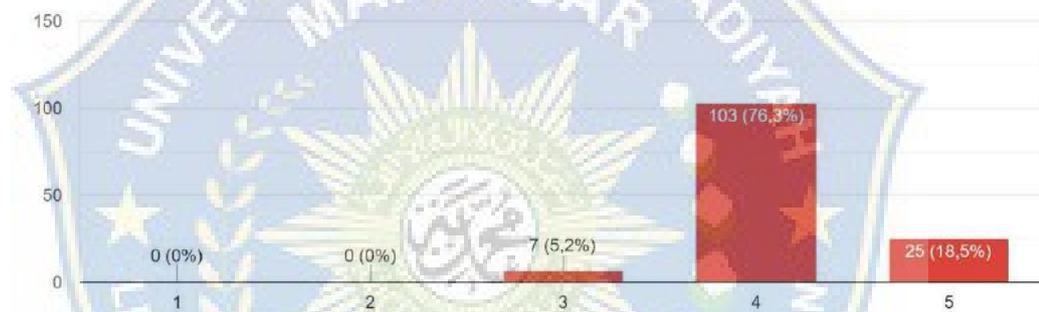
10. Pelayan memiliki banyak pengalaman.

135 jawaban



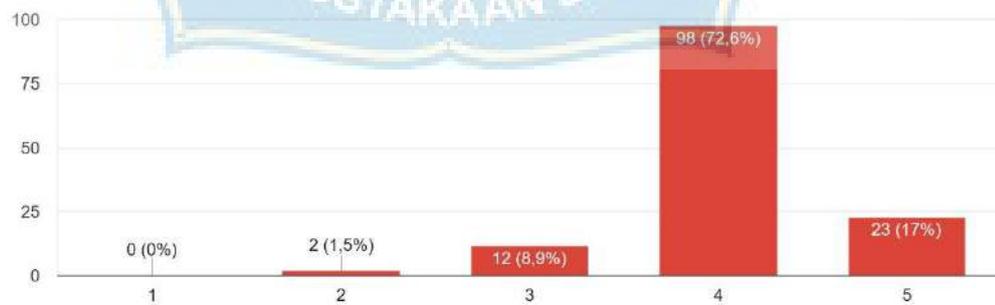
11. Skill pelayan dan pengetahuan sesuai dengan bidangnya

135 jawaban



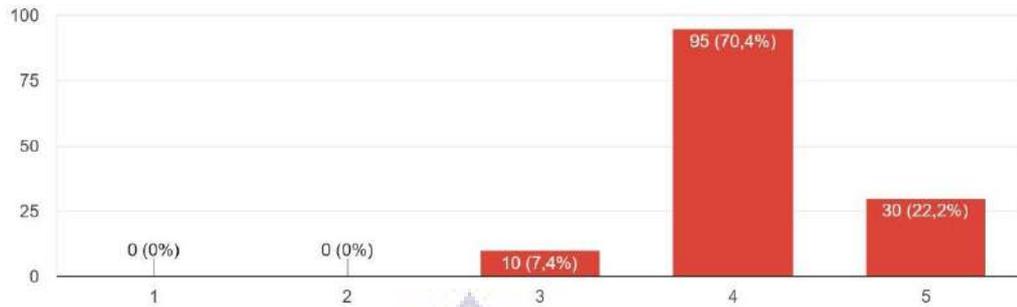
12. Pelayan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

135 jawaban



13. Pelayan menerapkan keramahan terhadap konsumen.

135 jawaban



14. Pelayan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen.

135 jawaban



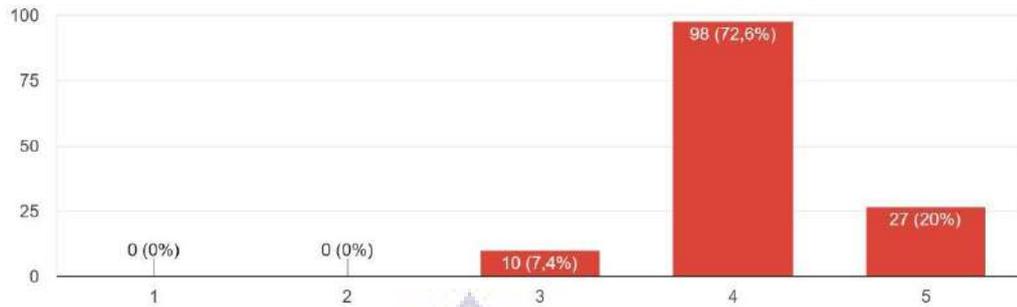
15. Pelayan memperhatikan sungguh – sungguh pada konsumen.

135 jawaban



16. Pelayan melakukan pengerjaan secara jujur.

135 jawaban



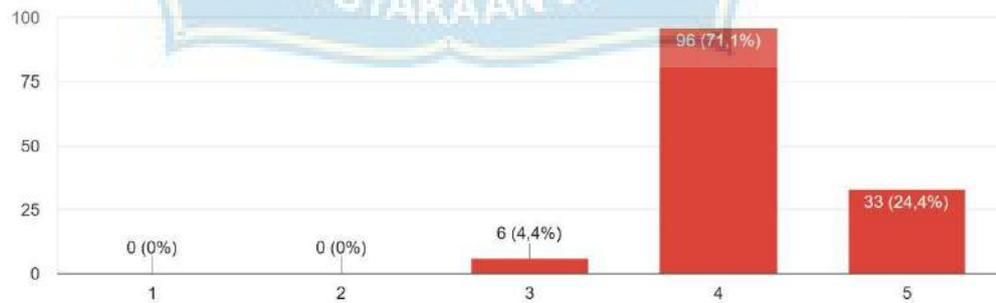
17. Pelayan memberlakukan antrian yang tertib.

135 jawaban



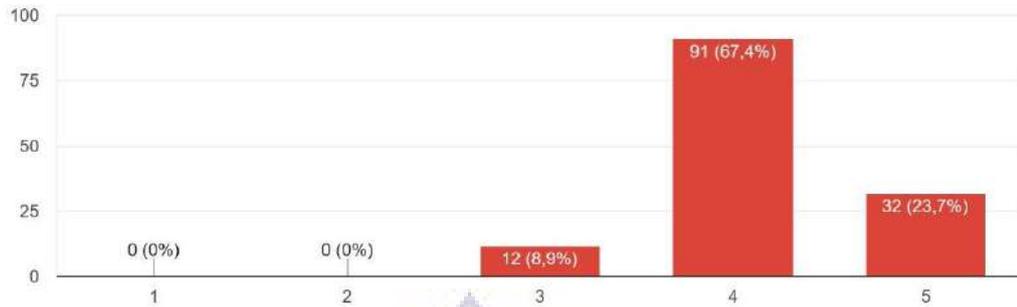
18. Pelayan melakukan pengerjaan secara adil.

135 jawaban



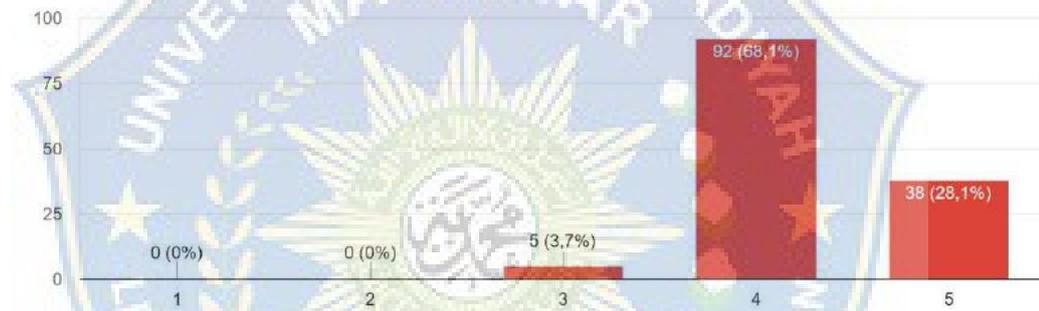
19. Pelayan senantiasa menerima saran

135 jawaban



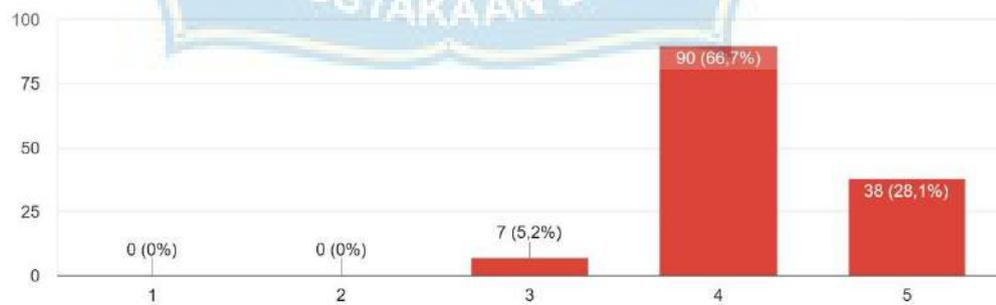
20. Pelayan menerima keluhan dan memperbaiki selanjutnya

135 jawaban



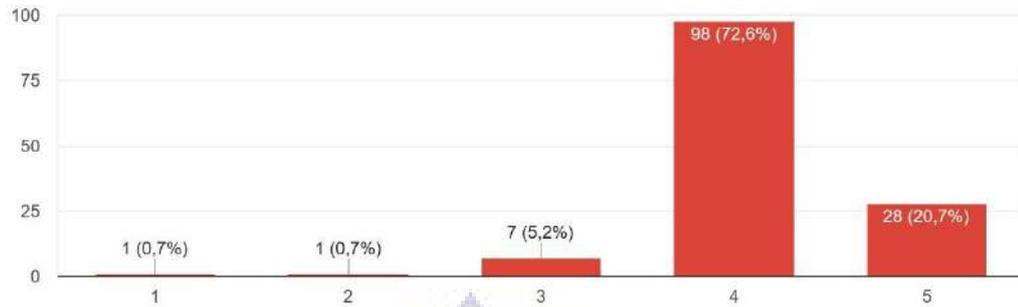
21. Pelayan memberikan ruang diskusi pada konsumen

135 jawaban



22. Pelayan menyimpulkan seluruh saran dari konsumen.

135 jawaban



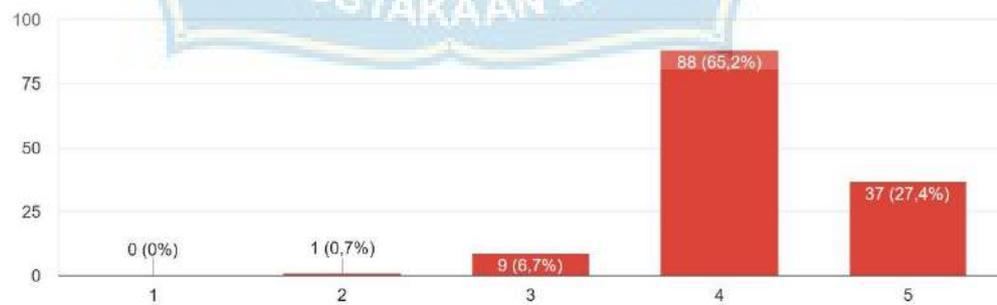
23. Pelayan menyediakan kotak kritikan untuk konsumen.

135 jawaban



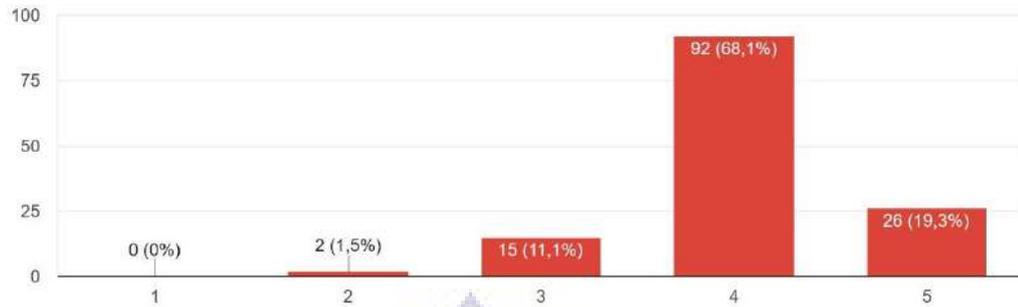
24. Pelayan mengevaluasi keluhan dari konsumen.

135 jawaban



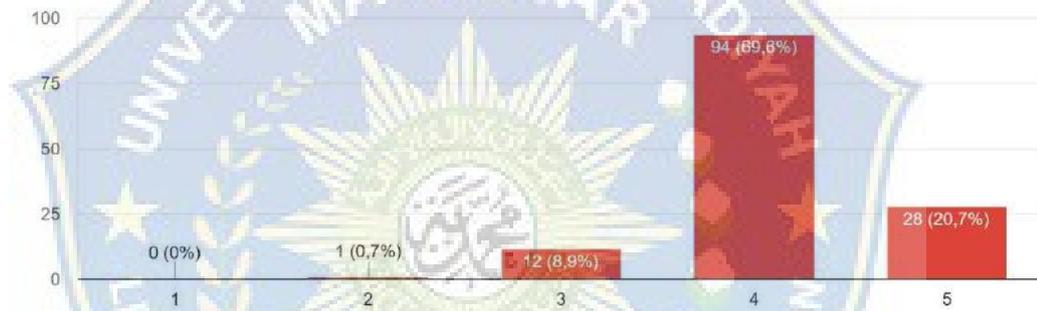
25. Pelayan membangun hubungan emosional.

135 jawaban



26. Pelayan memberlakukan diskon kepada konsumen yang langganan.

135 jawaban



27. Pelayan menyediakan kenyamanan yang terbaik pada konsumen.

135 jawaban



Lampiran III. Data Perhitungan Excel Validasi Pernyataan

Nama Responden	Alamat Responden	Jenis Kelamin	Usia Anda Saat Ini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
Risal	Jln. Manuruki	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	122	
Ardian jusri	Manuruki	LAKI-LAKI	19 - 24 Tahun	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	120	
Jamal	Adiyaksa	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	
Awaludin	Jl.veteran selatan	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	123	
Suriadi	Jl. Antang	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	92	
Syahril	Jl.Rappocini	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Muh. Azizan	Jl. Dg tata	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127	
Fadil	Jl. Jenderal sudirman	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	118	
Andika	Jl.Kumala	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	99
Samsul	Jl. A.P Pettarani	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Fajriadi	Jl. Sultan Alauddin	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Raffi	Jl. Ahmad Yani	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
Aldi	Jl. Urip Sumoharjo	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	105	
Sulfikar	Jl. Perintis Kemerdekaan	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	116	
ilham	Jl.Malengkeri	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	115	
Agus	Jl. Antang Raya	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	110	
lkbal	Jl.Veteran Utara	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	107	
Wawan	Jl. Letjen Hertasning	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	116	
Rendra rahmadani	Talasalapang 3	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
Rendra rahmadani	Talasalapang 3	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	120	
Irwanjaya hakim	Tidung	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111	
Hendra sapatra	Btp	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Joko alamsyah	Veteran selatan	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	123	
Arafa	Veteran selatan	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	103	
Sanjaya	Manuruko	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Irafa jaya	Taddopuli	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
Joko santoso	Veteran selatan	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	107	

Husni anugrah	Veteran selatan	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	115			
Sarifuddin	Tidung	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	125	
Ardiansyah	Manuruki 13	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	119		
Muhammad iqbal	Daeng tata	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111		
Andi ippang	Veteran selatan	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109		
Ridwan alamsyah	Btp	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135		
Andi rusli	Manuruki raya	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107		
Indra jaya	Talasalapan 3	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	120
Mansur alam	Veteran selatan	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	115	
Dedi risaldi	Veteran selatan	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	122
Indra kurniawan	Talasalapan 3	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	121
Suhenra juma	Dg tata	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	99
Mahendra jaya	Syeh yusuf	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
Hamzah nuri	Syeh yusuf	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	1	5	4	3	5	3	4	4	1	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	3	3	5	102	
Indra sumanto	Syeh yusuf	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	125	
Gunawan muli	Veteran selatan	LAKI-LAKI	19 - 24 Tahun	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
Suhartono	Manuruki 2	LAKI-LAKI	35 - 44 Tahun	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	122	
Muh yusuf	Pallangga	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	122	
Syahriil ahmad	Manuruki2	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	111
Ahmad dani husen	Recing	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133	
Andri anugrah	Jln bandang	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Husni arhani	Jln irian	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Lukman andrianto	Veteran	LAKI-LAKI	45 Tahun ke Atas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
Hermanto	Urip	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108		
Ilham nur	Adiyaksa	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Mansur liyandi	Adiyaksa	LAKI-LAKI	19 - 24 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
Andikapratama	Pallangga	LAKI-LAKI	25 - 34 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	100	

Lampiran V. Menghitung F dan T Tabel

DF Penyebut (N2)	DF Pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	161,45	199,50	215,71	224,58	230,16	233,99	236,77	238,88	240,54	241,88	242,98	243,91
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,31	3,28
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,10	3,07
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,94	2,91
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,82	2,79
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,72	2,69
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,63	2,60
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,57	2,53
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,51	2,48
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,46	2,42
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,41	2,38
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,34	2,31
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,31	2,28
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,26	2,23
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,24	2,20
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,22	2,18
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20	2,17	2,13
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,13	2,09
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,20	2,15	2,11	2,08
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14	2,10	2,07
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23	2,18	2,13	2,09	2,06
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11	2,07	2,04
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11	2,07	2,03
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10	2,06	2,02
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08	2,04	2,01

40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,04	2,00
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07	2,03	2,00
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,03	1,99
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16	2,11	2,06	2,02	1,99
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05	2,01	1,97
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04	2,00	1,96
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03	1,99	1,96
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03	1,99	1,95
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02	1,98	1,94
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01	1,97	1,93
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00	1,96	1,92
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99	1,95	1,91
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,93	1,90
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97	1,93	1,89
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96	1,92	1,88
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87

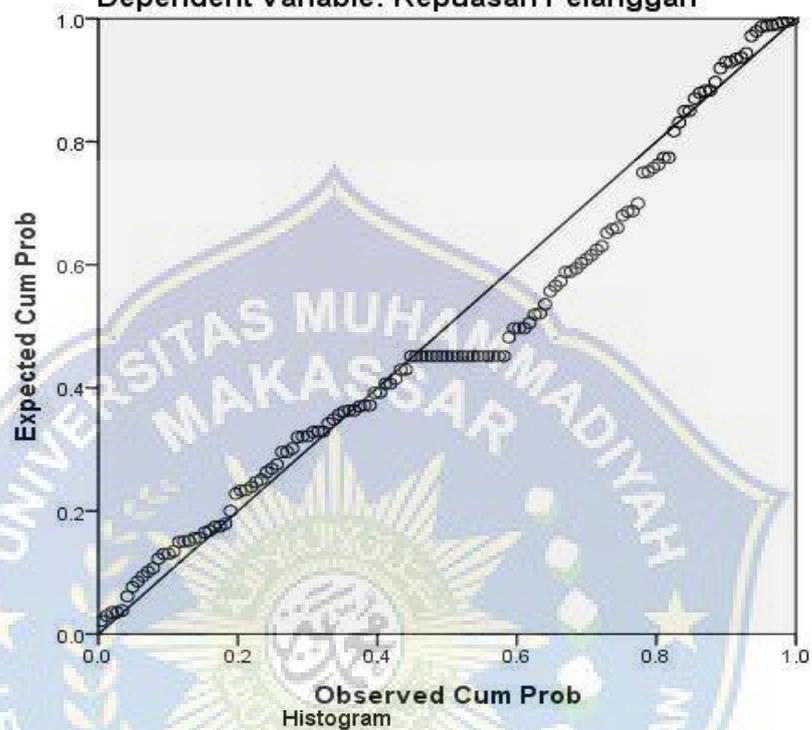
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,87	1,83
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83
				Df Pembilang (N1) = k-1								
Sampel (n) : 135				Df Penyebut (N2) = n-k								
Variabel : 3		3		Maka T tabel untuk penelitian ini :								
Tingkat Signfikansi :		0,05 5%										
				Df =Sampel (n)-Variabel(k)=135-3=132								
				Maka T tabel untuk penelitian ini :								
				1,98								



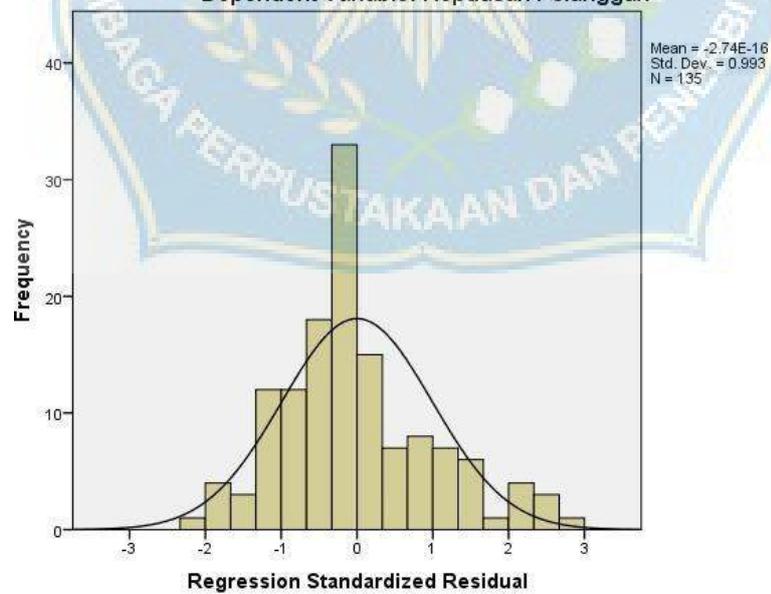
Lampiran VI. Hasil Olah Data SPSS

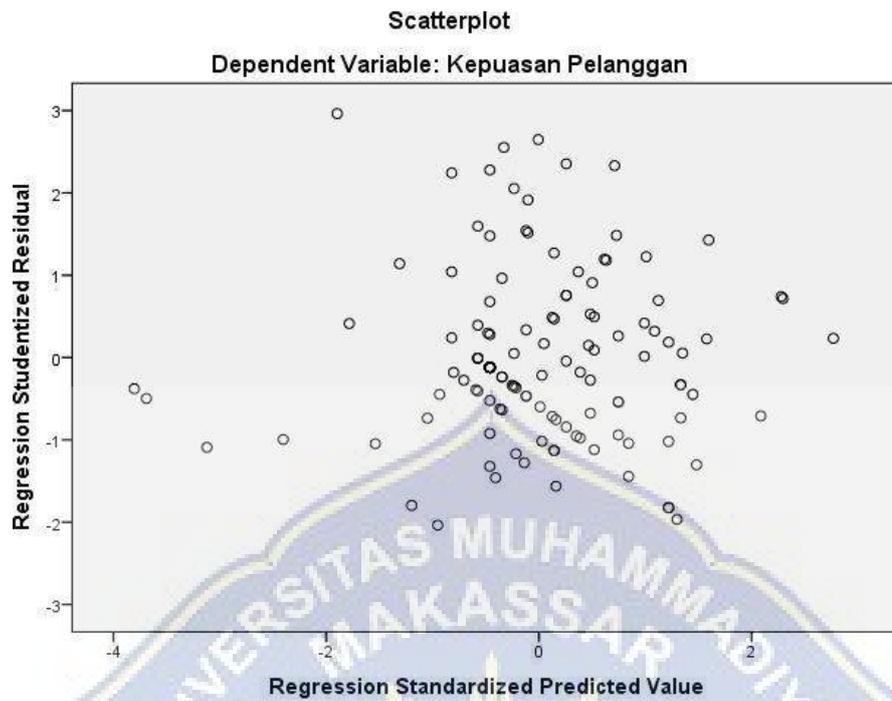
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	849.372	2	424.686	67.360	.000 ^b
Residual	832.228	132	6.305		
Total	1681.600	134			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.786	2.991		1.266	.208		
Kualitas Pelayanan	.286	.101	.234	2.841	.005	.554	1.805
Kepercayaan	.617	.095	.533	6.479	.000	.554	1.805

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.498	2.51093

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran VII. Foto Dokumentasi



Lampiran VIII. Surat Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 28132/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2631/05/C.4-VIII/X/1445/2023 tanggal 19 oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MUHAMMAD SAMSUDDIN
Nomor Pokok	: 105721110619
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL REPAINT HASNA MOTOR DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Oktober s/d 23 November 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 23 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Peringatan*.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2631/05/C.4-VIII/X/1445/2023

04 Rabiul Akhir 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

19 October 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 219/05/A-2-II/X/45/2023 tanggal 19 Oktober 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD SAMSUDDIN

No. Stambuk : 10572 1110619

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL REPAINT HASNA MOTOR DI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Oktober 2023 s/d 24 Desember 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya ditucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muhi. Arief Muhsin, M.Pd

NPM 1127761

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad samsuddin panggilan ambang lahir di baram pada tanggal 27 September 1998 dari pasangan suami istri bapak arafah dan ibu samsia. Peneliti adalah anak kedua dari 5 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di kelurahan manuruki kecamatan tamalate kota makassar, sulawesi selatan. Pendidikan yang di tempuh oleh peneliti yaitu SDN 8 Maccope lulus tahun 2012, SMP 3 watansoppeng tahun lulus 2015, SMAN 1 watansoppeng tahun lulus 2018, dan mulai tahun 2019 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

