

**PEGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CARRO INDONESIA.ID CABANG HARAPAN INDAH
BEKASI**

SKIRPSI

Oleh

MUHAMAD CHAERUL IKHSAN

1831150072



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSTAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PEGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CARRO INDONESIA.ID CABANG HARAPAN INDAH
BEKASI**

SKIRPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

MUHAMAD CHAERUL IKHSAN

1831150072



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Chaerul Ikhsan
NIM : 1831150072
Program Studi : S1 manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Carro Indonesia.Id Cabang Harapan Indah Bekasi" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 11 Maret 2023

Muhamad Chaerul Ikhsan



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PEGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CARRO INDONESIA.ID
CABANG HARAPAN INDAH BEKASI**

Oleh:

Nama : Muhamad Chaerul Ikhsan
NIM : 1831150072
Program Studi : S1 manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 11 Maret 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

(Carolina F. Sembiring, S.E., M.M.)
NIDN: 0014740316077002

Pembimbing II

(Dr. Hotner Tampubolon, S.E., MMA)
NIDN: 0331017403

Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Jhony Siagian, S.E., MMA)

Dekan



(Dr. Ir Ktut Silvanita Mangani, M.A)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada Tanggal 11 Maret 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Muhamad Chaerul Ikhsan
NIM : 1831150072
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Carro Indonesia.Id Cabang Harapan Indah Bekasi” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Sautman Sinaga, S.E., M.M	Sebagai Ketua	
2. Fenny B.N.L. Tobing, S.E., MMA	Sebagai Anggota	
3. Carolina F. Sembiring, S.E., M.M	Sebagai Anggota	



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Chaerul Ikhsan
NIM : 1831150072
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Pegaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Carro Indonesia.Id Cabang Harapan Indah Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 11 Maret 2023
Yang menyatakan

Muhamad Chaerul Ikhsan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak dapat diselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Ayahanda Sarkim dan Ibunda tercinta Chaerunnisa yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
2. Segenap keluarga, sahabat dan kekasih yang sudah menyemangati bahkan ikut membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Juaniva Sidharta, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia Jakarta.
4. Bapak Jonny Siagian, SE., MMA. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia Jakarta.
5. Ibu Carolina F. Sembiring, SE., MM. selaku Dosen pembimbing materi saya yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., MA. selaku Dosen pembimbing Teknis saya yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bunda Fenny BNL. Tobing, SE., MMA. Selaku dosen PIKEMA yang telah membimbing dari semester 1 sampai dengan semester akhir.

8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia Jakarta yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Manajemen Angkatan 2018 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
10. Atasan kerja selaku bagian BSM Bapak Satrianto Adhi yang telah memberi motivasi dan materi dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen ekonomi.

Jakarta, Maret 2023

Penulis,

(Muhamad Chaerul Ikhsan)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematik Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	7
2.1.2 Pengukuran Kualitas Layanan	8
2.1.3 Karakteristik Kualitas Layanan	9
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	10
2.1.5 Indikator Kualitas Layanan	10
2.2 Citra Perusahaan.....	11
2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	12
2.2.2 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	13
2.2.3 Arti Penting Citra Perusahaan	14
2.2.4 Manfaat Citra Perusahaan	14
2.2.5 Dimensi Citra Perusahaan	15
2.3 Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.3.2 Jenis Kepuasan Konsumen	17
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18

2.3.6	Indikator Kepuasan Konsumen	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Koseptual	24
2.6	Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Objek dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Desain Penelitian.....	26
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	26
3.3.1	Operasional Variabel	26
3.3.2	Pengukuran Variabel	27
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi	29
3.4.2	Sampel	29
3.5	Instrumen Penelitian.....	29
3.6	Jenis dan Sumber Data	30
3.6.1	Jeni Data	30
3.6.2	Sumber Data	31
3.7	Metode Pengumpulan Data	31
3.8	Teknis Analisis Data	31
3.8.1	Uji Kualitas Data	31
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	32
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.8.4	Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.8.5	Uji Hipotesis.....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1	Carro Indoensia	35
4.1.2	Mobil Bersertifikat Corro cocok	36
4.2	Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1	Identitas Responden	36
4.2.2	Tanggapan Responden	37
4.3	Uji Kualitas Data.....	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1	Uji Normalitas	42
4.4.2	Uji Multikolinearitas	44
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	44

4.5	Uji Hipotesis.....	45
4.5.1	Uji t (parsial)	45
4.5.2	Uji F (simultan)	46
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....		51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. PENELITIAN TERDAHULU	20
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel.....	27
Tabel 4.1. JENIS KELAMIN.....	36
Tabel 4.2. USIA RESPONDEN.....	37
Tabel 4.3. PENDIDIKAN RESPONDEN	37
Tabel 4.4. KUALITAS LAYANAN	38
Tabel 4.5. CITRA PERUSAHAAN.....	39
Tabel 4.6. KEPUASAN KONSUMEN.....	39
Tabel 4.7. UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN	40
Tabel 4.8. UJI VALIDITAS VARIABEL CITRA PERUSAHAAN	41
Tabel 4.9. UJI VALIDITAS KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN.....	41
Tabel 4.10. UJI RELIABILITAS.....	42
Tabel 4.11. UJI NORMALITAS ONE SAMPLE K-S	43
Tabel 4.12. UJI MULTIKOLINEARITAS.....	44
Tabel 4.13. UJI t (parsial)	46
Tabel 4.14. UJI F (simultan)	47
Tabel 4.15. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	47
Tabel 4.16. KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. KERANGKA KONSEPTUAL	25
Gambar 4.1. UJI NORMALITAS HISTOGRAM	43
Gambar 4.2. UJI LINEARITAS P-Plot.....	44
Gambar 4.3. UJI MULTIKOLINEARITAS	45



ABSTRAK

PEGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CARRO INDONESIA.ID CABANG HARAPAN INDAH BEKASI

Oleh :

**MUHAMAD CHAERUL IKHSAN
1831150072**

Zaman yang telah canggih serta maju menjadikan mobil atau kendaraan roda empat telah menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat kelas menengah ke atas. Ini terbukti dengan meningkatnya pembelian mobil bekas setiap tahunnya. Jumlah pengguna mobil terus meningkat, yang pada gilirannya mengakibatkan masalah yang semakin kompleks. Salah satu masalah utama adalah kemacetan lalu lintas yang semakin parah dan berdampak pada peningkatan tingkat kecelakaan di jalan raya. Industri bengkel dalam sektor jasa juga terus berkembang, menyediakan beragam fasilitas untuk kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi prioritas kualitas layanan dalam bisnis bengkel. Ketika layanan ini disampaikan dengan baik, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian kausalitas untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel tertentu, seperti kualitas layanan dan citra perusahaan sebagai variabel independen, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat signifikansi yang rendah ($0,000 < 0,05$). Demikian pula, citra perusahaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat signifikansi yang rendah ($0,004 < 0,05$). Selain itu, terdapat dampak positif, signifikan, dan bersamaan dari kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan oleh nilai F-hitung yang tinggi ($191.345 > 3,136$) dan tingkat signifikansi yang rendah ($0,000 > 0,05$). Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON CONSUMER SATISFACTION AT CARRO INDONESIA.ID BRANCH HARAPAN INDAH BEKASI

By :

**MUHAMAD CHAERUL IKHSAN
1831150072**

The era of advancement and progress has made automobiles or four-wheeled vehicles an essential necessity for the middle to upper-class society. This is evident from the increasing purchase of used cars every year. The number of car users continues to rise, which in turn leads to increasingly complex issues. One of the main problems is worsening traffic congestion, resulting in an increase in road accidents. The automotive service industry continues to evolve, providing various facilities for customer satisfaction. The aim of this research is to evaluate the priority of service quality in the automotive service business. When this service is delivered effectively, it can enhance customer satisfaction. This study employs a quantitative approach and a causality research design to identify the cause-and-effect relationship between specific variables, such as service quality and company image as independent variables, and customer satisfaction as the dependent variable. The research findings indicate that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction, with a low level of significance ($0.000 < 0.05$). Similarly, the company image also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a low level of significance ($0.004 < 0.05$). Furthermore, there is a positive, significant, and simultaneous impact of service quality and company image on customer satisfaction, as evidenced by the high F-value ($191.345 > 3.136$) and low significance level ($0.000 > 0.05$). Based on these findings, it can be concluded that the null hypothesis (H_0) is rejected, and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, indicating that service quality and company image have a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction