

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PADA PELANGGAN BENGKEL JUAN MOTOR
BALAI BARU PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Ekonomi Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**REVY ALDIANA NENSIH
1413060274**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H / 2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul: “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Bengkel Juan Motor Balai Baru Padang”, yang disusun oleh **Revy Aldiana Nengsih**, NIM 1413060274 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 08 Agustus 2018

Pembimbing I


Arsadunas, SE., M.Si
NIP. 197507301999031002

Pembimbing II


Huriyatul Akmal, M.Si
NIP. 198308172009121005

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Bengkel Juan Motor Balai Baru Padang**” yang ditulis oleh **Revy Aldiana Nengsih**, NIM 1413060274. Mahasiswa prodi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanannya baik maka pelanggan akan betah menjadi pelanggannya. Sebaliknya apabila kualitas pelayanannya buruk maka pelanggan akan beralih ke pesaing yang memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan dan untuk mengetahui hasil analisis kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang. Penelitian ini dilaksanakan dengan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 91 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Faktor yang diteliti yaitu bukti fisik, kehandalan, sikap tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan menggunakan aplikasi *Expert Choice* sebagai alat analisisnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa faktor yang paling dominan menjadi penentu kualitas pelayanan pada pelanggan pada bengkel Juan Motor Balai Baru Padang yaitu kehandalan dengan bobot sebesar 0,229, selanjutnya jaminan dengan bobot 0,226, empati dengan bobot 0,198, sikap tanggap dengan bobot 0,188 dan bukti fisik dengan bobot sebesar 0,159.

Kata Kunci: AHP, bukti fisik, kehandalan, sikap tanggap, jaminan, empati.