

PROGRAM REKUISPROGRAM REDPKPSKSMER

DIRERMAN DESKMER



SKRIPSI



DAJUAN MEMEN MERELAGAN MARATANT MEMERE MER
geARJANA Manajemen



SMAISMASMI SMASKSI SMASKSI



REISRISIKPR

KESKKMI

PRERMSDIMMER

krdisi PROGRAM SKRI PROGRAM KESKSI III

DESKMER

SORI SIKM

K



DORODOSIS

III

□

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's
Degree in Management

□

□ □ □

Sisis sis Mi Sis

□ □ □ □ □ □

□

□

□

□

□

P R O R O D U C T I O N I R S I

□ □ □ □ □ □ □ MI S

PR R M I M M M

□ □ □ □ □ □ r di d □ □ □ P □ □ SK □ □ P □ □ KISK S III □ □ □

□ □ □ D □ □ □

□ □ □ □

□

I

□□I□□RSI□□SK□□□□IKP□R□□□□□□□
□□K□□□□S□□K□□□MI□
PR□□R□M□S□R□□□□M□□□□M□□□



P□RS□□□□□□□SKRIPSI□

P□□□□R□□K□□I□□S□P□□□□□□□□R□□D□P□K□P□□S□□K□□S□M□□
DI□□RM□□□□□□□□D□□□I□□□□□□SIKM□□□□□□

□□
□□

□

□ e □□

□tan□a□□M□□ae□□g□aman□

□□□□□□□□□□□

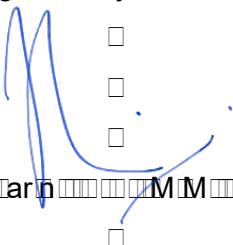
□

□

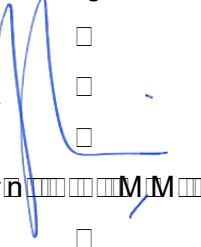
□

□and□ng□□□□□g□□t□□□□□□

□et□a□□r□gram□arjana Manajemen□

Dr□□t□arin□□□□□MM□□□M□□


□em□□m□□ng□□t□□□□□

Dr□□t□arin□□□□□MM□□□M□□


□

□

□

PERRECONTRATE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Stanislaus Michael Sugiaman
Tempat, tanggal lahir : Tasikmalaya, 23 Agustus 2000
NPM : 6031801026
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Formula Auto Detailing Tasikmalaya

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Dr. Istiherini, S.E., M.M., CMA.
dan

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bawa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelar. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 29 Juli 2022

Pembuat pernyataan : Stanislaus Michael Sugiaman



(Stanislaus Michael)

□

□

□□

ABSTRACT

□ □

The purpose of this research was to find out how consumers' perceptions of service quality and consumer satisfaction of Formula Auto Detailing today are. In addition, the authors also want to know how much influence for each dimension in service quality, namely tangible, empathy, responsiveness, assurance, and reliability affect consumer satisfaction Formula Auto Detailing Tasikmalaya.

In this study, the population is all consumers of Formula Auto Detailing Tasikmalaya in West Java. There are 117 respondents taken as samples in this study. This sample was taken using a simple random sampling technique, which is a random sampling of the population without regard to the existing strata in the population.

Based on data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, the regression model is multicollinearity free, does not occur heteroscedasticity, and is normally distributed. The individual order of each dimension of the most influential variable is the tangible variable with a regression coefficient of 0.246; then reliability with a regression coefficient of 0.212; then responsiveness with a regression coefficient of 0.157; then empathy with a regression coefficient of 0.120; and the dimension of the variable that has the lowest effect is assurance with a regression coefficient of 0.098. Therefore, the Tasikmalaya Auto Detailing Formula needs to focus more on the dimensions of the variables that are considered more important such as physical evidence (tangible) and reliability (reliability). In terms of tangible evidence, Formula Auto Detailing Tasikmalaya needs to renovate the building by repainting dirty walls, repairing damaged buildings, and providing a more comfortable waiting room. In relation to reliability, the Tasikmalaya Auto Detailing Formula needs to be added to the skills and knowledge of employees by providing training in the form of training and development.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction □

□

□

□

K□□□□P□□□□R□

1

berupa skripsi yang berjudul “**P**rofil Kritis Perilaku d

Kepolisian Dikti s

Dikti s

Ela

Gagaran

Academ

Meneliti

Rogram

Manajemen

La

Tata

Nom

Nicer

Tata

Aturan

Angkanan

Menemukan radar dalam arena tidak aman. Memerlukan teknologi dan antar-

Dr. Martin M. Mohr mengalang
teambangan dalam tinta membentuk
intila amanee dalam rumpun

□□□ □a □a □□□ernand □□□□ □□□M □□m □□e a □□d □□en □em □m □ng □□m □a □ang □
□da □□an □a □mem □er □an □ant □an □□m □ngan □dan □aran □e □ada □en □□□
□e □ama □ma □a □ter □□a □an □

Endra Miana dan merr ea rang tala lang ea mendeng mendan dan memer emangat ma on ant dan leara han pant a adam men ee a an r

Bara angan yang te a akan la mem lant ilen

○○○ ○e ○r ○o re ○o n den ○ang ○o da ○me ○ang ○an ○a t ○n a ○
○○ ○a ○o n a ○ang ○t ○da ○o n a ○d ○e ○o n t ○an ○at ○o r ○at ○o n a ○ang ○o da ○

mem
er
an
ant
an
ta
ma
te
ara
ang
ng
ma
on
t
da
ang
ng
n

Men menadar aamaan ae orang daam rangan in am
Men er aant mem er tan ang ter a ran a or ranga da at
erg na ag rang lang mem a lan a ae andan Terma a

1

1

1

tan a M ae qaman

DOKUMEN RISI

DAFTAR ISI

ABSTRACT

INTRODUKSI

DUTA

DUTA RUMOR

DUTA ROMOR

DUTA RUMOR

DAFTAR ISI

- 1.1 Datar Melangkengenitan
- 1.2 Romulan Mala Melangenitan
- 1.3 Tjalan Melangenitan
- 1.4 Manaat Melangenitan
- 1.5 Berang Laem Iran

DAFTAR JENIS DAFTAR ISI

- III Melanganan
- IV Alat Melanganan
- V Melanganan dan men
- VI Melangenitan Terda

DAFTAR METODE PENDEKATAN

- Metode dan Jen Melangenitan
 - Teknik pengaman Data
 - Melanganan dan amal Melangenitan
 - Carake Melangenitan
 - Ceraunha marake
 - Pengiran Marake

□□□□□ **□j□a□dta□dan□Re□a□ta** □□□□□
□□□□□ **□j□a□dta** □□□□□
□□□□□ **□j□Re□a□ta** □□□□□
□□□□ **T□e□n□na□Data** □□□□□
□□□ **□je□ene□tan** □□□□□
□□□ **□r□□Re□nden** □□□□□
□□□□□□□ **D□□□□M□□□□□** □□□□□
□□□□er□e□□□□n□men□ter□ada□□□a□ta□e□a□an□ada□□□rm□a□□t□□
Detailing Ta□□ma□a□ □□□□□
□□□□er□e□□□□e□a□an□□n□men□□□rm□a□□t□□Detailing Ta□□ma□a□ □□
□□□□na□□□□engar□□□□a□ta□e□a□an□ter□ada□□□e□a□an□□n□men□□
□□□□rm□a□□t□□Detailing Ta□□ma□a□ □□□□□
□□□□□ **j□□□rma□ta** □□□□□
□□□□□ **a□□□j□□M□t□□near□ta** □□□□□
□□□□□ **a□□□j□□eter□□eda□t□□ta** □□□□□
□□□□□ **na□□□□near□□erganda** □□□□□
□□□□□□□ **M□□□□□D□□□□R□□** □□□□□
□□□□e□□m□□an□□□□□□□□□
□□□□aran□□□□□□□□□
D□□T□R□□□T□□□ □□□□□
□

Daftar Isi

□	
Tabel Jumlah Masa dan menit dalam Detailing Tasikmalaya	
Tabel Penelitian Terdahulu.....	100
Tabel Operasionalisasi Variabel.....	100
Tabel Skematanisasi dan skor dari point Scale.....	200
Tabel Interpretasi Kategori Jawaban Responden.....	200
Tabel Auto detailing pada jasa car wash mengenai kota Tasikmalaya dan termasuk	
Auto Detailing Tasikmalaya	000
Tabel Kriteria Nilai Cronbach's Alpha.....	200
Tabel Auto detailing Relatif pada jasa car wash mengenai kota Tasikmalaya dan	
Formula Auto Detailing Tasikmalaya	000
Tabel Jenis Kelamin Responden	000
Tabel Profil Umur Responden dalam Penelitian.....	000
Tabel Jenis pekerjaan Responden dalam penelitian.....	000
Tabel Rata-Rata Pengalaman Responden terhadap tangible.....	300
Tabel Rata-Rata pengalaman responden terhadap tangible dan nilai Maksimum	
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Tangible	340
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap tangible	370
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Reliability	390
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Assurance.....	410
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Responsiveness.....	000
Tabel Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap tangible dan menit	
Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	500
□	
□	□

DATA AUTOMOTIF MARKETING

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 1.3 Pengantar Dalamana Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	29
Gambar 1.4 Lingkungan Kerja Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	30
Gambar 1.5 Sertifikasi Pelanggan dan Formulir Data Pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	31
Gambar 1.6 Matematika dalam Pelajaran dan Formulir Data Pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	38
Gambar 1.7 Pendekatan Dalam Pelajaran dan Formulir Data Pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	40
Gambar 1.8 Jam Dalam Pelajaran dan Formulir Data Pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	42
Gambar 1.9 Data Tangga Dalam Pelajaran dan Formulir Data Pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	43
Gambar 1.10 Perbedaan antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Marakela dan Marakita dalam menulis formulir data pelanggan Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	46
Gambar 1.11 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	47
Gambar 1.12 Rata-rata jumlah pengunjung minuman non alkoholik konsumen Formula Auto Detailing Tasikmalaya.....	48
Gambar 1.13 Jumlah pengunjung per hari antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Gambar 1.14 Jumlah pengunjung per hari antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)....	49
Gambar 1.15 Jumlah pengunjung per hari antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Gambar 1.16 Jumlah pengunjung per hari antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
Gambar 1.17 Jumlah pengunjung per hari antara Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Marakela dan Marakita dalam pelajaran dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)....	54



DOCUMENTATIONREPOSITORY**MPIR**

Cameroon e-Residency 60 



Cameroon e-Residency 65 





Propriety Data

1.1 □ r k P i i

Bandem mendirikanlah perusahaan pertama di Jakarta. Nama perusahaan ini adalah Amara Batik dan ia menetap di Jalan Marang Marang yang berada di dekat Eng han dan di dekatnya. Ia mendirikan perusahaan ini untuk menjadikan emasnya tetap bertahan dalam waktu lama. Ia membeli batik dari Cina dan mengirimkannya ke Batavia. Di sana ia mendirikan gerai-gerai di depan arena olahraga. Ia memperbaiki gerai agar menarik mata pelancong dengan menambahkan fasilitas seperti kafe dan gerai-gerai.

And when a teacher asks a question, the student answers it correctly. The teacher is pleased.



Transporter atau menjadikan mereka pedagang yang bertemu dengan pedagang lainnya untuk membeli barang-barang mereka. Tranporter datang ke pasar dan membeli barang-barang yang mereka butuhkan. Transporter juga berfungsi sebagai pedagang yang menjual barang-barang mereka kepada pedagang-pedagang lainnya. Mereka yang menjual barang-barang mereka kepada pedagang-pedagang lainnya disebut pedagang grosir. Sedangkan pedagang yang membeli barang-barang dari pedagang grosir disebut pedagang ritel.

aat mananama arat ang meng na lan ja a mem er an
m a a at na lada a m rang m a an a meng na lan ja a
m dar rm a t Deta ng Ta ma a a arena er a laan mem
ert a en an dar er a a an ang mer a an er a a an
m tna na en ta at era atan nt endaraan n la m
m er an mera at nd at m mem er an m dar t ran

Formaat Detailing Tamaalaamerikaneezaaillerangan Langgerera dalam dang detailing mesteraan teraan jaan jaand jaalan aajaaena Mitoa m reredata Tamaalaer aaan lang teater entejata onnalan aileraan lan a memrang lagaa nam hnn eraan te a mem ar a an formaa Detailing Tamaala mem eaa da am mem eran jaalaera atan men er terada endaraan rada ma on rada Terdaat er dengg an dar er aaan t end ria t om Detailing dan Nano Ceramic Coating. Adalaan a formaa Detailing Tamaalaan aalgera ddang maja nam ner aaan on maa erem lang d d n a detailing a meram a e dang nano ceramic coating. er aaan n car maa mengem lang an nano ceramic coating adala ta on d arena an ng n men q at an ja a a e a an lang te a ada

Perda Larangan atas arahara oleh empat daerah di bawahnya. Dalam peraturan mengamankan lingkungan ini, ada tiga aspek yang perlu diperhatikan: pertama, mengidentifikasi dan menetapkan area yang dilindungi; kedua, memberikan sanksi bagi pelanggaran; ketiga, memberikan sumber daya dan teknologi untuk melaksanakan peraturan tersebut.

1

1

1

Tabel

Jumlah masyarakat menurut Deta Ling Tama Mala

Jen K om m an a	Jen K om m an a	Pria		Wanita		Pria		Wanita	
		Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Barisan datang teramat	Barisan datang teramat	100	100	100	100	100	100	100	100
Batik berjanjian teramat	Batik berjanjian teramat	100	100	100	100	100	100	100	100
Terdapat gresian mada	Terdapat gresian mada	100	100	100	100	100	100	100	100
Sendirian mator	Sendirian mator	100	100	100	100	100	100	100	100
Bargaendering mala	Bargaendering mala	100	100	100	100	100	100	100	100

Penjelasan tentang quantity antara

Merupakan pengalaman data keunderlidan dalam cara dengan jumlah men-

- Dapat dilihat pada Tabel jumlah angkaterentale memanjangkan dan terjadidatanya Jumlah terhadap aran dan datamenya akan lanjutnya menggantimengandarang dan selepas terada pada seakanpermata Detaling Tama Mala Tentnala pada datameni makanan yang agak beralkaan pada selainnya jua menmeraka pada alasan memerlukan bentangan yang beralkaan pada dalamnya traalkaan makanan pada alasan dengan permalakan dan sendiri yang pada dia akan selemnalma dan menyalan meakanan tentang "PDRPKPSIKOSMIDI RM" dan "DILIKSIKM"

1

1.2 R s M s P i i

Detailed Summary Page

1

1.3 □□□□□ P □□□ii□□

Ent mengetahui mana berada menyerada atau
dengan membaca Detailing Tamam saja

mentamengeta agamananalanmenteradaealanand
dorma Detaing Tamaala

Ent mengetahui ear pengaruhnya pada seluruh seluruh terdapat dalam mendekrmaka tentang Tama tama

1.4 M P iii

Darilanenetanndaraandalatmemerranegetaang
rarogramttdManajemendaamengemlanganneter dand
rnrnrnm mengenanataalanandanelaaanl
anganeantagtaanmganenetannoardjaddana
aananttenetaneanjtnaaagaangnmenteraaanr
rmanttDetangTaamaalaa

Man aat rapt

1

1

1

1

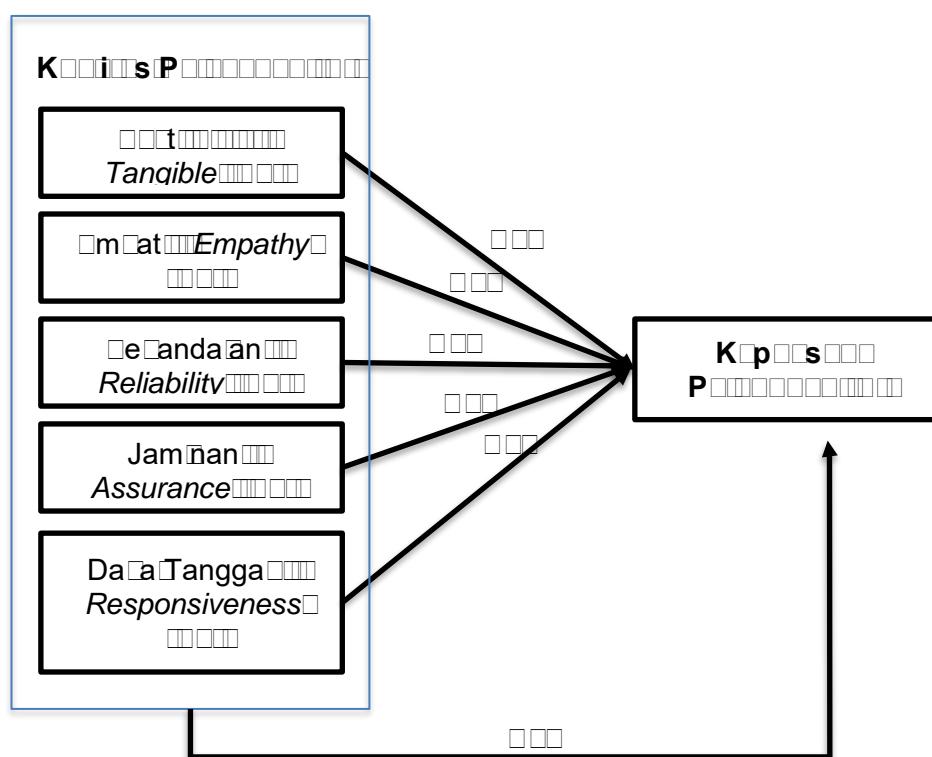
Krakow

Menantikan terdiri atas dua karakter dan masing-masing karakter memiliki makna dan arti tersendiri. Dua karakter utama dalam cerita ini adalah Tangible dan Intangible. Tangible merupakan karakter yang dapat dipegang dan dilihat, sedangkan Intangible merupakan karakter yang tidak dapat dipegang dan dilihat. Tangible memiliki sifat-sifat seperti Empathy, Cinta dan Reliability. Jamnan memiliki tanggung jawab untuk memberi Assurancenya. Intangible memiliki sifat-sifat seperti Responsiveness, yang berpengaruh terhadap lada tanggung jawabnya. Tangible dan Intangible saling berinteraksi dengan baik.

Enggar m tan ar a e nde enden ter ada ar a e de enden
a and te t da am ene tan n er t n ada a erang la em ran da am
ene tan

Gambar

erang a em ran



□ m □ er □ a □ r a □ r a m a n □ e t □ a m □ □ □ err □ □ □ □ □ dan □ T i □ t □ n □ □ □ □

Ma^la^uma^ute^uang d^ua^uan^unt^uene^utan^un^uada^ua^u

- □ □ D^umen^u m^uer^ut^uan^u (Tangible) □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^u ter^uada^u □ e^uala^uan^u □ n^umen^u □ rm^ua^u □ t^u Deta^ung^u Ta^uma^ua^u
- □ □ D^umen^uem^uat^u(Empathy) □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^uter^uada^u □ e^uala^uan^un^umen^urm^ua^u □ t^uDeta^ung^u Ta^uma^ua^u
- □ □ D^umen^ucar^ua^ue^ure^uanda^uan^u(Reliability) □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^uter^uada^u □ e^uala^uan^u □ n^umen^u □ rm^ua^u □ t^uDeta^ung^u Ta^uma^ua^u
- □ □ D^umen^ujam^uan^u(Assurance) □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^uter^uada^u □ e^uala^uan^u □ n^umen^u □ rm^ua^u □ t^uDeta^ung^u Ta^uma^ua^u
- □ □ D^umen^uda^uat^uangga^u(Responsiveness) □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^uter^uada^u □ e^uala^uan^u □ n^umen^u □ rm^ua^u □ t^uDeta^ung^u Ta^uma^ua^u
- □ □ D^umen^u m^ual^uta^u □ e^uala^uan^u □ er^uengar^ue^uara^u g^un^uan^u ter^uada^u □ e^uala^uan^u □ n^umen^u □ rm^ua^u □ t^uDeta^ung^u Ta^uma^ua^u

□

□

□

□

□