



PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

KURSUS MENGEMUDI (STUDI KASUS ALDHO

***CENTER COURSE PADANGSIDIMPUAN*)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

Abdul Hafiz Hasibuan

NIM. 1840200038

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

KURSUS MENGEMUDI (STUDI KASUS ALDHO

***CENTER COURSE PADANGSIDIMPUAN*)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Oleh:

Abdul Hafiz Hasibuan

NIM. 1840200038

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2022



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KURSUS MENGEMUDI (STUDI KASUS ALDHO
CENTER COURSE PADANGSIDIMPUAN)
SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

Abdul Hafiz Hasibuan

NIM. 1840200038

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

**Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005**

PEMBIMBING II

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Abdul Hafiz Hasibuan**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, 10 Agustus 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam
UIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ABDUL HAFIZ HASIBUAN** yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

PEMBIMBING II

H. Ali Hardana, S.Pd., M. Si
NIDN. 2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Abdul Hafiz Hasibuan**
NIM : 18 402 00038
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidimpuan)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 05 Agustus 2022

Saya yang Menyatakan,


Abdul Hafiz Hasibuan

Abdul Hafiz Hasibuan
NIM. 18 402 00038

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Abdul Hafiz Hasibuan**
NIM : 18 402 00038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan. Hak bebas royaltinon eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan)”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusifin Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selamat etapmen cantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada tanggal: 05 Agustus 2022
Yang menyatakan,




Abdul Hafiz Hasibuan
NIM. 18 402 00038



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : ABDUL HAFIZ HASIBUAN
NIM : 18 402 00038
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KURSUS MENGEMUDI
(STUDI KASUS ALDHO CENTER COURSE
PADANGSIDIMPUAN)

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Anggota

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

Adnan Murroh Nasution, M.A
NIDN: 2104118301

Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN: 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin, 05 Desember 2022
Pukul : 14.00 WIB - Selesai
Hasil/Nilai : Lulus /64,5 (C)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KURSUS MENGENAL (STUDI KASUS ALDHO CENTER
COURSE PADANGSIDIMPUAN)**
NAMA : ABDUL HAFIZ HASIBUAN
NIM : 18 402 00038

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan
syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, Januari 2023

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : **Abdul Hafiz Hasibuan**
NIM : **18 402 00038**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan)**

Latar belakang penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang belum maksimal dilakukan pada perusahaan kursus belajar mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah, menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap antara pengajar kursus mengemudi Aldho *Center Course* terhadap kepada pelanggan kursus belajar mengemudi mobil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus belajar mengemudi mobil di perusahaan Aldho *Center Course* Padangsidempuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran. Konsep dan teori yang digunakan adalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan (tenaga kerja) perusahaan kursus mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidempuan, kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin*, sumber data yaitu data primer dan sekunder, dan instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket (kuesioner), wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji hipotesis (uji t), uji R^2 , dan uji analisis regresi sederhana dengan menggunakan statistik SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh hasil pengukuran koefisien determinasi (R^2) sebesar 69%. Selain itu, hasil pengukuran parsial (Uji t) variable Pelanggan dan Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan kursus belajar mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,493 > 1,665$).

Kata Kunci: **Kursus, Mengemudi, Pelatihan, Pelayanan**

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan dan akan menerima kritik saran pembaca, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi. M. Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Ibu Rini Hayati Lubis, M.P, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah serta seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Azwar Hamid M.A selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, S.pd., M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta yaitu kepada Ayahanda H. Asnawi Hasibuan Dan Ibunda Hj. Masdawiyah Harahap yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan doa yang tiada hentinya serta Kakak Tersayang Nur Zannah Hasibuan AM. Keb., Kakak Hotna Parhian Hasibuan S.H Kakak Faujiah Hanum Hasibuan dan Abang Zul Sahmil Hasibuan perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti. yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada teman-teman peneliti yaitu Ahmadi Rizal S.E, Raja Abdul Latif Dalimunthe, Safaat Lubis, Gumri Hasibuan S.E, Ade Awari butar-butar, Bayu Azhari, Erni Roma Yunita Pasaribu dan Syakilah yang selalu memberikan semangat untuk peneliti.
8. Terimakasih kepada teman-teman keluarga besar MB-1 angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Aamiin ya rabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Juli 2022

Peneliti

ABDUL HAFIZ HASIBUAN

NIM. 1840200038

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini Sebagian dilambangkan dengan huruf, Sebagian dilambangkan dengan tanda dan Sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	S	Es
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha
خ	Kha	Kh	K dan H
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	Sad	S	Es dan ye
ض	Dad	D	De
ط	Ta	T	Te
ظ	Dzo	Z	Zet
ع	'ain	.'	Koma
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
— وُ	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
..... ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal Panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	nama
ا ي ا	Fathah dan alif atau ya	ā	A dan garis atas
ي	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
و	Dommah dan wau	ū	U dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah di ikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tandasyaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori	10
1. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	10
2. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	12
3. Pelayanan	13
4. Pelayanan Publik	24
5. Kepuasan Pelayanan.....	26
6. Kepuasan Konsumen.....	33
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir.....	42
D. Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
B. Jenis Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Sumber Data.....	47
E. Instrument Pengumpulan Data.....	47
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
G. Analisis Data	51

BAB IV HASII PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
B. Karakteristik Responden Penelitian	60
C. Hasil Analisis Data	60
D. Pembahasan Penelitian.....	67
E. Keterbatasan Penelitian.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah peserta kursus Aldho <i>Center Course</i> 2015-2022	4
Tabel 1.2	: Definisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	: Penilaian Jawaban.....	48
Tabel 3.2	: Kisi-kisi Tentang Angket Pelayanan (X).....	48
Tabel 3.3	: Kisi-kisi tentang Angket Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.1	: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	61
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.4	: Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	62
Tabel 4.5	: Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
Tabel 4.6	: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.7	: Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.8	: Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	64
Tabel 4.9	: Hasil Uji Determinan (R^2)	65
Tabel 4.10	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1	:Struktur Cv Aldho <i>Center Course</i> Padangsidimp	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini, transportasi sangat tinggi sehingga kendaraan menjadi faktor yang penting dalam kegiatan manusia. Untuk selamat sampai di tempat tujuan, kendaraan yang kita pakai baik kendaraan roda dua maupun roda empat harus dalam kondisi yang aman. Kendaraan yang aman tidak hanya dari sisi otomotif atau perangkat dari kendaraan itu sendiri tetapi manusia sebagai pengemudi juga harus dalam kondisi aman yaitu mampu mengemudi atau memiliki pengetahuan pengemudi. Pengetahuan yang harus dimiliki pengemudi tidak hanya dari pengetahuan mengemudi, tetapi juga pengetahuan lalu lintas dan cara mengemudikan dengan baik dan benar juga penting. Selain itu pemerintah juga mewajibkan adanya tes tertulis maupun praktik berkendara untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi agar orang yang memiliki benar-benar layak mengemudi. Kemampuan mengemudi bisa didapatkan dari belajar sendiri atau mengikuti kursus mengemudi, belajar sendiri yang dimaksud adalah belajar dengan saudara atau rekan yang mahir dalam mengemudikan mobil, sedangkan kursus mengemudi akan diajarkan oleh tenaga pengajar yang mahir dalam mengemudikan mobil.

Belajar mengemudi tanpa pengajar khusus tentu ada perbedaan dengan belajar di kursus mengemudi. Belajar mengemudikan mobil tanpa pengajar khusus tentu harus memiliki fasilitas yaitu mobil sendiri dan bebas biaya belajar. Tetapi dengan mengikuti kursus mengemudi, peserta disediakan mobil

untuk belajar dan didampingi oleh pengajar. Selain itu dengan mengikuti kursus mengemudi peserta akan mendapatkan pengetahuan lebih tentang mengemudi.¹

Sejak berdirinya perusahaan kantor kursus belajar mengemudi mobil Aldho *Center Course* padangsidimpuan Minggu, 20 September 2015. Sebelum terbukanya kursus belajar mengemudi mobil, Aldho *Center Course* sempat dulu membuka namanya travel dan merentalkan mobil Avanza keluaran tahun 2011. Terjadinya perubahan pola pikir Direktur perusahaan Aldho *Center Course* mengubah bisnis usahanya menjadi tempat kursus mengemudi mobil dari segi daya tarik seorang mengajak Direktur perusahaan Bapak Lokot Nasution untuk membuka bisnis usaha mengemudi mobil. Di tahun 2015 di kota Padangsidimpuan tempat kursus mengemudi mobil Sri Ayumi masih menggunakan mobil Kijang Kapsul. Dari segi belajarnya tempat kursus mengemudi mobil masyarakat atau pelanggan kursus mengemudi lebih memilih kebanyakan pelanggan mobil tahun tinggi Avanza tahun 2011 yaitu Aldho *Center Course*.²

Sejak dahulu perusahaan Aldho membuka rental mobil dikarenakan masa dulu rawannya kehilangan mobil, Bapak Lokot Nasution bersama Ibu Masniar Hasibuan berbincang-bincang dan ada juga masukan pola pikir dari family terbukanya usaha kursus mengemudi mobil. Dengan mendasarnya perkembangan usaha bisnis kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* adalah dalam jangka tiga bulan adalah merintis perusahaan Aldho *Center*

¹Ludovika Ade F.A, *Manajemen Pemasaran* (Palembang: PT. Rosakarya), 2014, hlm. 1.

²Hasil wawancara dengan Masniar Hasibuan, Staf Administrasi, 09 Desember 2021 pukul 10.00 WIB.

Course seperti promosikan dan membuat adanya promo dan menitip brosur kepada setiap orang yang dijumpai dalam mempromosikan kursus mengemudi *Aldho Center Course* dengan melalui secara langsung tanpa perantara baik di Perguruan tinggi, kantor-kantor maupun berbagai sekolah menengah seperti SMA dan lain-lainnya, di daerah kota Padangsidimpuan dikarenakan surat izinya sudah lengkap baik terutama dari pihak kepolisian Polres Kota Padangsidimpuan maka dari itu pihak perusahaan *Aldho Center Course* lebih berani mempromosikan kursus mengemudi dengan langsung dan menggunakan brosur secara langsung.

Berjalannya 6 bulan usaha kursus mengemudi mobil *Aldho Center Course* kemudian hari belum memikirkan keuntungan untuk membuka usaha kursus mengemudi mobil yang penting maju dan berkembang di kemudian hari dalam 10 kali pertemuan masih bayaran pelanggan 900 ribu dan 15 kali pertemuan masih 1,2 juta Dengan menggaji karyawannya belum sesuai dengan hasil untungnya karena mendasarnya membuka kursus mengemudi mobil *Aldho Center Course* masih minim dan belum ada keuntungan yang besar.³

Kursus mengemudi *Aldho Center Course* Padangsidimpuan merupakan tempat kursus mengemudi yang berada di Jalan. Sudirman Ex. Merdeka Kayu Ombun Padangsidimpuan yang telah berdiri sejak tahun 2015 sehingga sudah cukup di kenal masyarakat Kota Padangsidimpuan. Selama 8 tahun berdirinya *Aldho Center Course* Padangsidimpuan telah banyak melayani peserta kursus

³Hasil wawancara dengan Masniar Hasibuan, Staf Administrasi, 10 Desember 2021 pukul 10.00 WIB.

mengemudi dan terus mengembangkan fasilitas belajar serta kinerja instrukturinya. Berawal dari fasilitas belajar dengan mobil Avanza kursus mengemudi Aldho *Center Course* terus mengikuti perkembangan kendaraan dan tentunya dalam perjalanan bisnisnya mengalami peningkatan maupun penurunan jumlah peserta di setiap tahunnya, seperti yang terlihat pada tabel jumlah peserta selama di tahun 2015-2022.

Tabel I.1
Jumlah Peserta
(Studi Kasus Aldho *Center Course* Padangsidimpuan)
Tahun 2015-2022

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2015	37 Murid
2.	2016	201 Murid
3.	2017	224 Murid
4.	2018	273 Murid
5.	2019	351 Murid
6.	2020	351 Murid
7.	2021	321 Murid
8.	2022	151 Murid
9.	Jumlah total	1.909 Murid

Sumber : (Data diolah 2015-2022 Aldho *Center Course* Padangsidimpuan)

Perkembangan perusahaan kursus mengemudi Aldho *Center Course* karena mudah dapat dijangkau di pusat kota Padangsidimpuan, dan pelayanannya sangat baik kepada pelanggan yang mendaftar sebagai menjadi murid kursus belajar mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidimpuan. Penyebab terjadinya permasalahan dalam penelitian ini adalah antara pelayanan kursus mengemudi Aldho *Center Course* dengan pelanggan/murid kursus mengemudi mobil, yang terlibat dalam penelitian ini adalah karyawan Aldho *Center Course*.

Terjadinya permasalahan dalam pelayanan kursus mengemudi mobil cara melayani pelanggan berbeda-beda dalam mempraktekkan belajar dalam

menjalankan mobil, seharusnya bagaimana pelayanan dari awal tahap belajar kursus mengemudi mobil antara lain dengan yang lainnya, begitu juga cara melayani dalam belajar mengemudi mobil kepada pelanggan yang sama. Jangan mudah menuruti kemauan dari pelanggan pada tahap belajar kursus mengemudi mobil agar supaya pelanggan lebih banyak dapat ilmu dari belajar kursus mengemudi mobil di Aldho *Center Course* Padangsidempuan. Peristiwa terjadi seperti pelayanannya di lapangan dalam belajar kursus mengemudi mobil masih kurang maksimal dalam pelayanan yang lebih baik, dimana peristiwa terjadi belajar kursus mengemudi mobil adalah di Kota Padangsidempuan.

Penyebab dari permasalahan yang terjadi di lapangan pelayanan dari kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* terhadap kepada pelanggan adalah dikarenakan karyawan dari perusahaan Aldho *Center Course* masih kurang training dalam pelayanannya secara profesional yang terjadi fakta dilapangan dalam mengajari pelanggan dengan hasil wawancara peneliti bersama pelanggan kursus belajar mengemudi Aldho *Center Course*. Karena pelayanan dari tahun ke tahun harus bisa ilmu lebih banyak lagi di praktekkan kepada pelanggan yang baru agar tidak mudah bosan dikarenakan setiap pelanggan baru berbeda pola pikir dengan pelanggan yang lama. Tentunya penilain baik atau tidaknya kualitas pelayanannya bisa dinilai oleh peserta kursus dengan bermacam-macam penilaian. Penilaian tersebut akan mempengaruhi peningkatan maupun penurunan jumlah peserta kursus mengemudi mobil dikemudian hari dan

tentunya menjadi pertimbangan seseorang untuk mengikuti kursus mengemudi mobil di Aldho.⁴

Berbagai tempat kursus mengemudi yang ada di Kota Padangsidimpuan, masing-masing memiliki perbedaan dari segi biaya dan pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang ditawarkan meliputi lokasi belajar, fasilitas belajar, tenaga pengajar dan karyawannya, serta materi belajar. Untuk menjadi bisnis jasa yang sukses, pelayanan yang di tawarkan harus sesuai dengan harapan peserta kursus mengemudi, yaitu kemampuan mengemudi dengan baik dan benar. Melihat fakta-fakta yang terjadi di lapangan peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dari segi keilmuan strategi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di Aldho *Center Course* Padangsidimpuan demi kepuasan pelanggan dan kualitas Aldho *Center Course* Padangsidimpuan. Sehingga menurut peneliti hal tersebut bisa diteliti mengenai pelayanan kursus mengemudi Aldho, oleh karena itu peneliti tertarik mengikat judul yaitu Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho *Center Course* Padangsidimpuan).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka identifikasi masalah dalam penelitian, Pelayanan terhadap kursus mengemudi berbeda-beda sehingga menyebabkan jumlah pelanggan kursus mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidimpuan menurun pada tahun 2021-2022.

⁴Hasil wawancara dengan Masniar Hasibuan, Staf Administrasi, 12 Desember 2021 pukul 10.00 WIB.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam peneliti adalah : Apakah ada pengaruh pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan kursus mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidempuan?

D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ditentukan dalam penelitian ini untuk memberikan penjelasan masing-masing variabel, yang dimaksud dalam penelitian ini ada dua variabel yang diukur, yaitu Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas (*Independent Variabel*), kemudian kepuasan Pelanggan Kursus mengemudi mobil (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variabel*).

Tabel I. 2
Defenisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. ⁵ Kualitas pelayanan dalam penelitian ini yang ada pada kursus mengemudi Aldho <i>Center Course</i> Padangsidempuan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reability (keandalan) 2. Responsiveness (daya tanggap) 3. Empaty (empati) 4. Tangible (bukti fisik) 	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	Bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu kenyamanan, di mana kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 	

⁵ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: P.T Bumi Aksara, 2011), hlm.

	adalah sebagai pelayanan yang bagus.	2. Kesopanan dan keramahan	Ordinal
--	--------------------------------------	----------------------------	---------

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi (*Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan*). Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi *Aldho Center Course Padangsidempuan*?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi *Aldho Center Course Padangsidempuan*?

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti selama kuliah dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana (S-1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Bagi *Aldho Center Course Padangsidempuan*

Untuk menjadi solusi bagi pengadaan strategi yang lebih kompeten memberikan pengaruh baik terhadap kepuasan pelanggan dan menjadi bahan pertimbangan dari informasi-informasi yang akan penulis sampaikan melalui karya ilmiah ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan rujukan bagi penulis selanjutnya, serta mampu membantu para pelajar dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang kepuasan konsumen/pelanggan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan, kualitas kompetensi, dan urgensi kursus mengemudi mobil.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan jasa yang di tawarkan. Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa.⁶

Di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ
أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Katakanlah masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. al-Isra: 84)

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beriman dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan

⁶ Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, (*Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2, No. 2. 2018) hlm. 138-140.

penyunggu ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan kursus belajar mengemudi untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.

Pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terserah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam

menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang merasakan kepuasan secara maksimum.

2. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qona'ah. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) merupakan ceerminan kepuasan seseorang baik secara batiniyah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur dalam menentukan kepuasan pelanggan bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik.⁷

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan istilah masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik fisik maupun spritual. Islam

⁷ Fitria SalahikaSalma, Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Vol. 2 No.4 April 2015) hlm. 327.

sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan dalam perspektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

3. Pelayanan

Menurut Sutopa dan Suryanto bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan yang di kemukakan oleh Haksever menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.⁸

a. Karakteristik Pelayanan

Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- 2) Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 3) Pelayanan pada kenyataanya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

b. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pengertian kualitas pelayanan menurut supranto adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan

⁸Sutopa, Suryanto, *kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm. 1.

dengan baik. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹

c. Indikator Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Zeithaml *Tangible* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, Komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil. Menurut Kotler *Tangible* yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan *personil* dan media komunikasi.¹⁰

1) Keandalan (*Reliability*)

Menurut Zeithaml berpendapat *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Sedangkan menurut Kotler berpendapat *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Zeithaml *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Kotler berpendapat, *Responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

⁹Agung, Maulid, *Metode Penelitian* (Bandung: Phibeta Aneka Gama, 2014), hlm. 2.

¹⁰Zeithaml, Kotle, *Metode Penelitian* (Bandung: Phibeta Aneka Gama, 2016), hlm. 2.

3) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kotler berpendapat, *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Sedangkan menurut Rangkuti berpendapat *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4) Empati (*Emphaty*)

Menurut Kotler berpendapat Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Sedangkan Rangkuti berpendapat Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

d. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Rangkuti menyatakan bahwa, kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*).¹¹ Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived* lebih besar dari pada *expected*), ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi.

¹¹Suharsumeri Arikunto, *Prosedur Pelayanan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), hlm. 8.

1. Membangun Kualitas Pelayanan

Menurut Aviliani dan Wilfridus berpendapat Membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain sebagai berikut:

- a) Memperkecil *gap-gap* yang terjadi antara pihak manajemen dengan pengguna jasa.
 - b) Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
 - c) Memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan. Organisasi dapat membentuk keluhan (*complaint*) and *suggestion system*, misalnya dengan mengadakan hot line bebas pulsa.
 - d) Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.
- e. Sulitnya Menilai Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, menyatakan bahwa sulitnya menilai kualitas pelayanan disebabkan karena ciri khas yang melekat pada produk jasa yang tidak sama dengan produk *manufacturing*, yaitu bahwa produk jasa pelayanan produksinya tidak dapat diproduksi dan disimpan seperti pada persediaan barang *manufacturing*.

Kotler menyatakan bahwa, kesulitan lainnya juga akan muncul dalam menilai kualitas adalah pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan

yang berakhir pada persepsi pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah pelayanan terhadap pelanggan. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan posisi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Menurut pendapat Atep Adya Barata dalam bukunya dasar-dasar pelayanan prima mendefinisikan dalam suatu pelayanan merupakan salah satu unsur dalam pelaksanaan kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan akan semakin baik pelayanan terhadap para pelanggan kursus mengemudi mobil Aldho akan semakin banyak para masyarakat yang belajar kursus mengemudi mobil menggunakan jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan atau pelanggan luar daerah kota padangsidempuan yang belajar kursus Mengemudi mobil Aldho.¹² jika pelayanan dari perusahaan jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan baik, ramah, terhadap para pelanggan kursus mengemudi mobil jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan akan terjadinya kenaikan pelanggan terhadap yang menggunakan Jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan.

Untuk menghasilkan kualitas pelanggan yang lebih banyak yang menggunakan kursus mengemudi mobil Jasa Aldho *Center Course*

¹²Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2015), hlm. 299.

terutama pelayanan yang lebih baik kedepannya agar supaya pelanggan bisa mengasih informasi kepada masyarakat lainnya serta kerabatnya bahwasanya kursus mengemudi mobil di daerah Kota Padangsidempuan yang lebih bagus dan pelayanan yang cukup baik di bandingkan kursus mengemudi mobil di tempat yang lain, jika antara pelanggan yang satu bisa mendapatkan pelanggan yang lebih banyak lagi. karena dari satu pelanggan kursus mengemudi mobil tersebut akan bisa menghasilkan banyak para pelanggan yang ingin belajar kursus mengemudi mobil yang menggunakan Jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan dan berbagai daerah lainnya.

Menurut berpendapat Sutedja pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain. Sedangkan menurut pendapat Sunarto pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani kenyamanan yang diberikan kemudahan lokasi harga wajar dan bersaing.¹³ Sedangkan menurut pendapat Jusuf Suit dan Almasdi untuk melayani pelanggan secara prima diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.¹⁴

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas.

¹³Sutedji, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 22.

¹⁴Jusuf Suid, Almasdi, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 45.

Beberapa contoh pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia-penyedia jasa yaitu perusahaan akan tetapi sudut penilaian persepsi pelanggan.¹⁵ Dalam hal ini konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa kualitas

¹⁵Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2020), hlm. 70.

pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang/jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

f. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa dan didengar. Menurut Kotler berpendapat, karena jasa tidak berwujud maka untuk mengurangi ketidak pastian, para pelanggan akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, orang, alat komunikasi dan harga mereka yang dilihat.

Jasa dihasilkan dan pelanggan secara bersamaan Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, di distribusikan melewati berbagai penjual dan kemudian baru

dikonsumsi. Jika seseorang memberikan pelayanan, maka penyediannya merupakan bagian dari jasa itu. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.¹⁶ Pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi, pelayanan bersifat fleksibel dimana pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan. Siapa penerima pelayanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayanan dapat terdiri atas banyak macam jenis didasarkan atas faktor kondisi Pelayanan memiliki sifat yang tidak dapat tahan lama dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas. Daya tahan pelayanan yang diberikan tergantung pada situasi atau kondisi dari berbagai faktor.

Jasa memiliki daya tahan yang sangat rendah, sehingga jasa tidak dapat bertahan secara lama dan mudah hilang serta tidak dapat disimpan. Sifat jasa itu mudah lenyap (*perishability*) tidak menjadi masalah bila permintaan tetap, jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit. Konsumen sangat memperhatikan kualitas pelayanan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Konsumen cenderung lebih suka dengan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas,

¹⁶hlm. 75.

melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:¹⁷

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ
وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِعَٰخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.s Al-Baqarah: 267).¹⁸

Dalam Al-Qur'an Q.S Ali-imran : 159 menyatakan Kualitas Pelayanan dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ
الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

¹⁷Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on :<http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/Kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 Desember 2014. 10:00 WIB

¹⁸Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-karim dan Terjemahannya* (Bandung:Al-Mizan Publishing Hause, 2018), hlm. 56.

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (Q.s. Ali Imran : 159)¹⁹

Dalam Al-Qur'an Q.S Al-Furqan : 67 mengenai Layanan adalah:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ

ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian. (Q.S Al-Fur'Qan : 67)

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan manusia dan terdapat berbagai defenisi yang sering kali di dengar. Istilah publik diartikan sebagai masyarakat atau rakyat, Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu pada suatu ditetapkan. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang mencakup penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa oleh organisasi publik. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan defenisi

¹⁹ *Ibid*, hlm.99.

mengenai pelayanan yaitu cara melayani, usaha melayani dengan memberikan kemudahan dalam pemberian barang atau jasa kepada penerima pelayanan. Defenisi pelayanan menurut Donald menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan UUD. Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang dikutip dalam Mukarom prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu :

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja, atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan serta perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah.
- e. Keamanan dalam pelayanan publik yang diberikan serta terdapat kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian kebutuhan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan kerja yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Kemudahan akses, tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, tertata rapi, bersih, ruang tunggu nyaman, serta terdapat fasilitas yang mendukung.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Kotler dalam Sujardi, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan.

5. Kepuasan Pelayanan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler berpendapat, dalam bukunya *Marketing Management* memberikan definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah pelanggan tersebut membandingkan kinerja produk tersebut dengan harapannya. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Zethaml, Bitner, dan Dwayne, dimana menurutnya kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Pengertian-pengertian dari di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²⁰

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan yang muncul yang dirasakan pihak yang akan menikmati pelayanan yang akan diberikan oleh pemasok atau penyedia. Seseorang yang akan menjadi pelanggan tentulah akan melakukan interaksi dengan penyedia pelayanan. Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan

²⁰Kotler, Philip, *Marketing Management* (Jakarta: PT. Indeks, 2019), hlm. 3.

pelanggan merupakan bentuk evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternative baik produk ataupun jasa yang telah dipilih untuk melebihi harapan. Kepuasan pelanggan dapat menjadikan keadaan emosional seseorang dapat berupa kemarahan, kekecewaan, kejengkelan dan kekesenangan. Penelitian Rijae, Zaki Muafa mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dirasakan seseorang ketika melakukan interaksi dengan penyedia layanan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya Pidada dan Wandebori, mendefenisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai ringkasan keadaan psikologis yang dicapai ketika harapan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dipengaruhi perbandingan layanan yang di paham dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja dari sebuah bentuk layanan yang didapatkan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dalam menentukan ketinggian kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi dalam amanda permatasari yaitu.²¹

1) Kualitas produk

²¹Lupiyoadi, *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek* (Yogyakarta: Jurnal Manajemen, 2016), hlm. 3.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk mereka yang akan digunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap layanan yang lebih baik.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan atau konsumennya. Konsumen/pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.

c. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam

dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam Islam (qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang

konsumen Muslim bersikap adil. (Muflih, 2006: 87). Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur (Zulfa, 2010: 192). Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut (Muflih, 2006: 12).²²

d. Tipe Kepuasan Pelanggan

Neuhaus dalam Tjiptono, membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan, yakni.²³

1) *Demanding customer satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.

2) *Stable customer satisfaction*

Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. E-mosi positifnya terhadap penyedia jasa dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama.

3) *Resigned customer satisfaction*

Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas, namun kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih

²²Fitriah Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya", JESSTT Vol. 2 No.4 2015, kolom 11, hlm.327.

²³Alrasyid, Harun, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), hlm. 5.

didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.

4) *Stable customer dissatisfaction*

Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.

5) *Demanding dissatisfaction*

Tipe ini berisikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidak puasannya menimbulkan protes dan posisi.²⁴

e. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut berpendapat dari Kotler bahwa hubungan antara kepuasan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional. Contohnya adalah kepuasan pelanggan yang di *ranking* dengan skala 1-5, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan pada tingkat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekannya.
- 2) Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan agak merasa puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.

²⁴Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2019), hlm. 3.

- 3) Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebar luaskan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.²⁵

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan manajemen perusahaan menurut pendapat L.L. Bean Freeport, Maine memberikan beberapa defenisi tentang pelanggan.

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya
- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 4) Pelanggan adalah orang yang teramat penting.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diindefikasi jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya,

²⁵Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: salemba Empat, 2020), hlm. 4.

dikenal dengan tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern.

- 1) Pelanggan Internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (atau perusahaan) kita. Bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan, merupakan contoh dari pelanggan internal. Misalnya bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Kebutuhan karyawan (pelanggan internal,) seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi, dan lain-lain mutlak diperhatikan oleh bagian pembayaran. Gaji yang dalam hal ini bertindak sebagai pemasok internal, prinsip hubungan pemasok pelanggan harus dipelihara dalam sistem kualitas modern.
- 2) Pelanggan Antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan perusahaan kursus mengemudi mobil dengan melalui perantara agen.
- 3) Pelanggan Eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan kadang-kadang

pelanggan berbeda antara mereka yang membayar dan mereka yang memakai.

6. Kepuasan Konsumen

A. Pengertian Kepuasan

Menurut Brierly Hill dan Mac Dougall berpendapat dalam buku Fandy Tjipto, kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.²⁶

Kepuasan ialah suatu merupakan tingkatan perasaan oleh seseorang sesudah membandingkan atas kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Adapun menurut berpendapat dari Kothler bahwa kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang kelihatan sesudah membedakan jarak terwujudnya yang dimana dikatakan sebagai yang dinamakan pelayanan suatu produk dan targetnya. Agar supaya, tingkat dan kepuasan dapat mewujudkannya manfaat lain suatu perbedaan antara kinerja yang dirasakan seseorang dengan harapan. Perumpamaanya kinerja di bawah harapan, setelah itu kinerja pelanggan atau kecewa. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan tidak puas.²⁷

Mowen dan Minor berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah

²⁶Fandy Tjipto, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), hlm. 175.

²⁷Handoko T. Hani, *Manajemen* (Yogyakarta: Edisi kedua. Cetakan ketigabelas, 2020), hlm. 5.

menggunakan atau pun memperoleh barang maupun jasa tersebut. Hal ini merupakan penilaian evaluasi setelah ditentukannya pilihan untuk memakai atau memproduksi barang atau jasa tersebut.²⁸

Kepuasan pelanggan ialah sebagai upaya penyelesaian sesuatu atau menjadikan memenuhi syarat. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller berpendapat bahwa kepuasan pelanggan ialah sebuah perasaan bahagia atau putus asa seseorang yang muncul setelah dapat membedakan atas kinerja atau hasil produk yang selalu dipikirkannya terhadap atas kinerja yang diharapkannya.²⁹

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada aset perusahaan, Kecilnya nilaitanpa keberadaan pelanggan perusahaan adalah penarik dan mempertahankan pelanggan dengan tawaran yang lebih komprtitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. Bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagalnya perusahaan jasa kursus mengemudi sehingga menurunkan segi profitabilitas.

²⁸Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hlm. 33.

²⁹hlm. 54.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan

B. Motivasi Konsumen

Memahami perilaku konsumen dan mengenal pelanggan adalah merupakan tugas penting bagi para produsen, untuk itu pihak produsen atau perusahaan yang menghasilkan dan menjual produk yang ditujukan pada konsumen harus memiliki strategi. Untuk itu, perusahaan harus memahami konsep perilaku konsumen agar konsumen dapat memahami kebutuhan dan keinginannya dengan melakukan transaksi pembelian dan merasakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan sehingga konsumen menjadi pelanggan tunggal (loyal). Para produsen kebanyakan kurang dapat memahami motivasi yang lebih mendalam mengenai konsumennya.

Motivasi berasal dari bahasa latin yang berbunyi *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia. Motivasi semakin penting agar

pelanggan mendapatkan tujuan yang diinginkan secara optimum. Pengertian motivasi menurut para ahli atau pendapat lain yang dikutip oleh Engel *et al.*, antara lain:³⁰

1) *American Encyclopedia*

Motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topan dan tindakan. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

2) *Merle J. Moskowitz*

Motivasi secara umum didefinisikan sebagai insiasi dan pengarahan tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran tingkah laku.

3) *Edwin B. Flipso*

Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Jadi secara keseluruhan motivasi dapat diartikan sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja

³⁰Nugroho J. Setiadi, S.E., M.M., *Perilaku Konsumen* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2020), hlm. 25.

efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan.³¹

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang sebelum penelitian ini dilakukan. Dan hasil penelitiannya dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun bahan pendukung dalam penelitian yang kita lakukan, seperti pada variabel-variabel dan juga asumsi-asumsi yang digunakan pada hasil penelitian sebelumnya. Adapun tinjauan penelitian yang digunakan dan dianggap saling berhubungan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.I
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ludovika Ade F. A (Skripsi Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS SRIWIJAYA)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Kursus Mengemudi Pansos Bodronoyo Palembang	Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis Dari data yang diperoleh dan diolah oleh peneliti, sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti dengan menggunakan teknik analisis data yang telah ditentukan sebelumnya.

³¹hlm. 26.

2.	Andi Djuari Iskandar (Skripsi program Fakultas Hukum Universitas Makassar)	Pengaruh kualitas Yayasan Penyedia Jasa Kursus Mengemudi Mobil.	Berdasarkan Hasil penelitian bahwa Hubungan hukum antara yayasan penyedia jasa kursus mengemudi mobil dan pengguna jasa (siswa belajar) didasarkan pada perjanjian yang di tanda tangani oleh kedua belah pihak sebagai tanda kesepakatan. Segala hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu pihak yayasan penyedia jasa dan kursus pengguna jasa (siswa belajar) didasari atas perjanjian yang mereka buat sebelum memulai pelatihan. Adapun perjanjian tersebut dibuat dalam bentuk tertulis yang dicetak dalam bentuk formulir pendaftaran kursus. Formulir pendaftaran tersebut memuat ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang di buat oleh salah satu pihak yayasan penyedia jasa kursus.
3.	Merry Rosida (Jurnal Riset Manajemen)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 100 responden

	Ekonomi dan Bisnis Vol. 2 No. 2 Tahun 2021)	Pada Kursus Mengemudi Astri Bina Mitra Kota Singkawan	yang tersebar pada kursus mengemudi Astri Bina Mitra mengenai penelitian ini Analisis uji validitas pada variabel independen (keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Berwujud) dan variabel dependen [kepuasan konsumen] masing-masing mempunyai signifikan sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan (indikator) yang terdapat dalam seluruh variabel tersebut adalah valid, karena semua item mempunyai nilai signifikan di bawah 0,05 atau lima persen.
4.	Ahmad Ferdianto (Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2017)	Pengaruh harga, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Mengemudi CV. Salsabila DI Pare.	Berdasarkan hasil penelitian dari Hasil Analisis yang dilakukan peneliti ketiga variabel yaitu harga, pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kursusu mengemudi Salsabila di Pare.

5.	Melisa E.B. Go., J. Joyce Lapien,. S. Moniharapon. (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisns, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi. Vol. 2 No.3)	Pengaruh Citra Perusahaan Dan Fakultas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Sekolah Mengemudi Melati Di Manado.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan Jasa perusahaan.
----	---	---	--

Dari penelitian di atas, terdapat perbedaan dan juga persamaan dengan penelitian ini anatar lain adalah sebagai berikut:

- 1) Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh Ludovika, Ade F.A terletak pada hanya saja perbedaan pada penelitian ini adalah dimana Ludovika Ade F.A meneliti pada dengan menggunakan analisis data yang telah ditentukan.
- 2) Persamaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi djuari Iskandar terletak pada bagian hubungan hukum antara penyediaan jasa kursus mengemudi mobil dan pengguna Jasa serta ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat oleh salah satu pihak yayasan penyedia Jasa kursus.
- 3) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Merry Rosida adalah Analisis uji validitas pada variabel independen. Dan perbedaanya adalah tujuan ataupun fokus penelitian yang dilakukan, dimana penelitian yang dilakukakannya adalah bertujuan kepada pelayanan terhadap kepuasan para Jasa menggunakan Aldho *Center Course* Padangsidimpuan, dan untuk penelitian saya

adalah mengenai efektifitas Pelayanan terhadap pelanggan kursus mengemudi yang menggunakan Jasa Aldho *Center Course* Padangsidempuan.

- 4) Persamaan penelitian dengan penelitian Ahmad Ferdianto adalah pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kursus mengemudi Salsabila di Pare. Sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan penelitian dan fokus penelitiannya dan studi kasusnya.
- 5) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Melisa E.B Go., Joyce Lapihan S Moniharapon adalah terletak pada salah satu menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan. Sedangkan selain itu perbedaannya terdapat pada penelitian adalah pada studi kasus pelayanan Jasa mengemudi terhadap pelanggan kursus mengemudi dengan menggunakan metode pendekatan ANP (*Analytical Network Process*).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.³²

³²Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* (Jakarta:Kencana, 2011), hlm. 76.

Penentuan kerangka berpikir oleh penelitian akan sangat membantu dalam menentukan arah dari penelitian. Kerangka pikir merupakan hubungan antar variabel yang terlibat dalam penelitian atau hubungan antar konsep lainnya dari masalah yang diteliti sesuai dengan apa yang diuraikan pada deskripsi teoritis.

Gambar II.1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentative tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih.³³

³³V. Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi Penelitian*, Cet.I, (Yogyakarta: Pustaka barupress, 2014), hlm.62.

H_{a1} : Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldo Center Course Padangsidempuan)

H_{01} : Tidak terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldo Center Course Padangsidempuan)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor perusahaan Aldho *Center Course* Padangsidempuan. Yang beralamat di Jln. Sudirman Ex. Merdeka Kayu Ombun Padangsidempuan nomor telepon: 0852-7685-3222 Kabupaten Kota Padangsidempuan, Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli 2022 sampai tidak membayar uang kuliah semester 10 lagi.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian Metode penelitian berasal dari kata “Metode” yang artinya carayang tepat untuk melakukan sesuatu dan “Logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.³⁴

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian menggunakan data berupa angka yang diangkakan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data yaitu berupa data individu yang observasi dalam rentang waktu.

³⁴Ariyanto Saputra, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna, 2012), hlm.1.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan bagian dari keseluruhan aspek penelitian yang diteliti.³⁵ Jika ingin meneliti seluruh elemen dari keseluruhan daerah tersebut, maka dapat dikatakan bahwa itu merupakan penelitian populasi. Studi ataupun penelitian dapat dikatakan sebagai studi populasi ataupun studi sensus.

Populasi juga merupakan kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.³⁶ Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah 1909 kursus mengemudi di *Aldho Center Course* Padangsidempuan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Jadi populasi ini sebagian dari populasi yang diambil untuk penelitian dan setelah ditemukannya hasil, maka akan digunakan sebagai populasi sana akan dari keseluruhannya. Kriteria-kriteria sampel yang telah ditetapkan peneliti adalah sebagai berikut:

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

³⁶Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Cipta Pustaka, 2016) hlm. 46.

- a) Pelanggan kursus mengemudi di Aldho *Center Course* Padangsidempuan
- b) Memiliki SIM atau tidak memiliki SIM

Di dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus *Slovin*, dan rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Ukuran poulasi

e²: error (10%)

Berdasarkan rumus *Slovin* di atas, maka dapat diketahui bahwa besarnya sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1909}{1 + 1909 (0.1)^2}$$

$$= \frac{1909}{20,09}$$

$$n = 95.02$$

Maka, dari rumus di atas dibulatkanlah responden dari sampel menjadi sebanyak 96 Orang/Murid. Adapun cara untuk menentukan sampel menggunakan simple random sampling yaitu pengambilan

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu³⁷.

D. Sumber Data

Di dalam sebuah penelitian, sumber data sangat diperlukan dan pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer merupakan data utama dari penelitian kita dan yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, untuk menjawab masalah yang akan diteliti. Data primer ini didapat dengan melalui wawancara terhadap responden yang menjadi perumus dari masalah penelitian ini.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk pelengkap atau pendukung dari data primer yang kita temukan. Data sekunder ini ditemukan dengan cara tidak langsung, melainkan dari adanya perantara yang mendukung diperolehnya data ini. Dan data sekunder pada penelitian ini yaitu data dari pelanggan kursus mengemudi *Aldho Center Course* Padangsidimpuan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Kuesioner/ angket

Kuesioner pada umumnya digunakan sebagai instrumen pengumpulan data survey atau riset yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dibuat secara terstruktur atau tidak dengan tujuan untuk memperoleh data penelitian. Kuesioner yang dibuat

³⁷Sugiyono, *Statistika untuk Peneliti Cet 28*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 62.

atau yang disebarkan harus dibuat secara valid, agar data yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel III.1
Penilaian Jawaban

Kategori Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel III.2
Kisi-Kisi Angket Tentang Pelayanan (X)

Indikator	No. Soal
Realibility (keandalan)	1,2
Responsiveness (daya tanggap)	3,4
Empaty (empati)	5,6
Tangible (bukti fisik)	7,8

Dari tabel III.2 di atas dapat dijelaskan bahwa Pada indikator Realibility (keandalan) terdapat pada soal nomor 1,2, Responsiveness (daya tanggap)

terdapat pada soal nomor 3,4, Empaty (empati) pada soal nomor 5,6, dan Tangible (bukti fisik) pada soal nomor 7,8.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Angket Tentang Pelanggan (Y)

Indikator	No. Soal
Ketepatan waktu Pelayanan	1,2,3,4
Kesopanan dan keramahan	5,6,7,8

Dari tabel III.3 di atas dapat dijelaskan bahwa pada variabel keputusan Pelayanan terdapat dua Indikator Ketepatan waktu Pelayanan terdapat pada soal nomor 1,2,3,4, dan Kesopanan dan keramahan pada soal nomor 5,6,7,8.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk menanyakan langsung data ataupun informasi yang dibutuhkan kepada seseorang, guna untuk melengkapi data dari penelitian yang dilakukan.

3. Dokumentasi

Informasi juga dapat didapatkan dari fakta-fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, lembaran-lembaran dan dokumentasi. Data berupa dokumen dapat dipergunakan sebagai alat untuk menggali informasi yang lebih jelas lagi tentang penelitian yang kita lakukan. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut termasuk

dokumen tentang penelitian terdahulu, sehingga tidak sekedar mengetahui saja tetapi mampu memahami segalanya.

F. Uji Validitas dan Relibialitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut.³⁸

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

2. Uji Relibialitas

Realibilitas berasal dari kata *realibility* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak

³⁸Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss* (Yogyakarta:Gava Media, 2016), hlm. 143-150.

konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekarung (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.³⁹

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data untuk memperjelas masalah yang akan diteliti.

1. Analisis Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana ada tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk didalam statistik deskriptif ini adalah suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar desiasi, maksimum dan minimum.⁴⁰

2. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel terikat bebas atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendekati apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan

³⁹*Ibid.* Hlm. 154-158

⁴⁰Ce Gunawan, *Mahir Menguasai Spss* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 34.

menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁴¹ Peneliti akan menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dengan taraf 0.05 untuk menguji normalitas (keseimbangan). Uji *kolmogrov smirnov* ini digunakan untuk menguji kesesuaian sampel dengan suatu bentuk distribusi populasi tertentu. Adapun kriteria yang digunakan dalam uji normalitas adalah apabila hasil perhitungan *kolmogrov smirnov* dengan ketentuan jika nilai signifikansi $\text{sig} > 0,05$ kesimpulannya data berdistribusi normal dan jika $\text{sig} < 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.⁴²

3. Analisis Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satuvariabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus :⁴³

$$Y = a + b.X$$

Di mana :

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Fajar Interratama Mandiri, 2017), hlm. 174.

⁴²Johar Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, t.t.), hlm. 120.

⁴³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013) hlm. 284.

a dan b = konstanta

Y = Variabel terikat

X = Variabel Bebas

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variabel dependen. Pengujian secara persial disebut dengan uji t yang dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:⁴⁴

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa berarti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
Penjelasan poin a: Maka hipotesis saya menyatakan variabel X dan mempengaruhi variabel Y ketika t hitung lebih besar dari pada t tabel maka hasil ini menyatakan hipotesis saya sesuai dimana variabel X yang mempengaruhi variabel Y.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

⁴⁴Teresia, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Industri Salon di Area Tajem (Yogyakarta: Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2018) hlm.43-44.

Penjelasan poin b: Maka hipotesis bertolak belakang yang menyatakan variabel X mempengaruhi variabel Y tetapi jika t itu lebih kecil dari pada t tabel maka hipotesis tidak sesuai bertolak belakang dengan hasil hipotesis.

5. Koefisien Determinan (Uji R^2)

R^2 atau kuadrat dari R mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kursus Mengemudi Aldho Center Course Padangsidimpuan

Kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidimpuan berdirinya sejak tahun 2015 sebelum terbukanya kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* sempat dahulu membuka nama rentalan mobil pada masa sebelum terbukanya kursus mengemudi mobil, dari tahun ke tahun tempat kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* tersebut semakin berkembang dengan perkembangan zaman begitu cepatnya walaupun di bandingkan adanya persaingan di tahun 2015 tempat kursus mengemudi mobil lain tetapi persaingan tersebut kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* tersebut tidak pernah patah semangat dengan persaingan suatu tempat kursus mengemudi mobil di Kota Padangsidimpuan ini.

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* tersebut saat ini mudahan peminat nya sampai mencapai ratusan di setiap per bulanan dari kalangan anak muda, baik kalangan perempuan serta orang tua semakin banyak peminatnya di tempat kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* karna mudah-nya dapat dijangkau di Kota Padangsidimpuan ini.

Dari hasil peneliti mewawancarai perusahaan Aldho *Center Course* mendasarnya berdirinya tempat kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* dari sebuah ide dari pihak sahabat akrab, karena di masa itu tempat

kursus mengemudi di Kota Padangsidempuan ini masih menggunakan mobil kijang kapsul pada masa itu maka pihak dari perusahaan kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* menerima ide dari pihak sahabat akrab membuka kursus mengemudi mobil dengan menggunakan mobil tipe tinggi Avanza keluaran tahun 2011 pada tahun 2015 tersebut.

Dalam merintis usaha kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* mencapai 3 bulan yang dimaksud dengan membagi brosur mempromosikan nya kepada teman-teman karib serta ke berbagai sekolah maupun ke perguruan tinggi dan masyarakat Kota Padangsidempuan dan sekaligus mengkontrakan rumah pinggir jalan lintas jalan raya Kayu Ombun Kota Padangsidempuan, setelah terlihatnya perkembangan dari 6 bulan usaha kursus mengemudi Aldho *Center Course* mulai berkembang dan peminat nya semakin banyak pelanggan mendaftarkan diri baik anak muda, pelajar, Mahasiswa/i serta orang tua dan masyarakat sekitar Kota Padangsidempuan.

Dalam perkembangan mulai terlihatnya jangkauan satu tahun usaha kursus mengemudi mobil pun lebih berani lagi mengambil mobil sebagai cadangan untuk kursus mengemudi mobil supaya para pelanggan tidak kecewa atas pelayanan dari perusahaan kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan.

2. Visi dan Misi kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan

a. Visi

Menciptakan sebagai lapangan pekerjaan dan tempat belajarnya mengemudi mobil dengan baik dan benar serta faham semua rambu-rambu lalu lintas di jalan raya dan bisa memahami arti sebuah dalam menjalankan mobil dengan baik dan benar agar supaya seluruh yang ikut sudah belajar di perusahaan kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* ilmu yang di dapat harus bisa diterapkan di jalan lintas jalan raya.

b. Misi

Menjalin silaturrahi kepada semua pelanggan kursus mengemudi mobil sebagai kekeluargaan di dalam pelayanannya atau sekaligus suatu dalam ikatan kekeluargaan yang sangat tinggi.

3. Ruang Lingkup Bidang Usaha Kursus Mengemudi Mobil Aldho *Center Course* Padangsidimpuan

Perusahaan tempat belajarnya kursus mengemudi mobil di Kota Padangsidimpuan yang bertempat lokasinya di Jaln. Sudirman Ex. Merdeka Kayu Ombun Padangsidimpuan yang berspanduk atas nama perusahaan Aldho *Center Course*, dimana perusahaan tersebut atas nama Bapak Lokot Nasution dalam mendirikan usaha kursus belajar mengemudi mobil sempat sejak dulu membuka namanya rentalan mobil di Kota Padangsidempuan di karenakan perkembangan zaman semakin berkembang maka terbuka suatu kursus belajar mengemudi mobil. Dengan hasil peneliti mewawancarai perusahaan IBU Masniar Hasibuan Karena rezky seseorang di muka bumi ini adalah tidak tahu karena Allah SWT

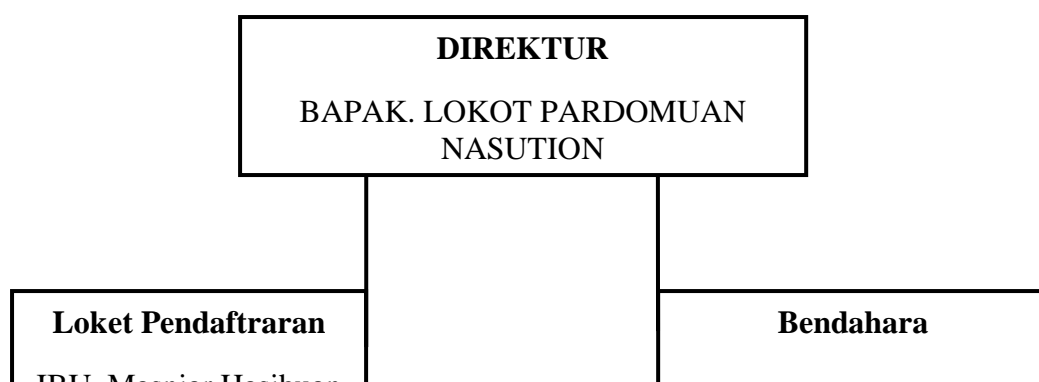
sudah menentukan takdir seseorang itu sebelum dilahirkan ke muka bumi ini, hanya sebagai umat Nabi Muhammad SAW bisa berusaha dan berdoa dalam menjalankan kehidupan ini baik dalam berbagai bidang usaha yang dikerjakan terpenting usaha di iringi dengan doa dan mensyukuri atas segala nikmat-nikmat Allah SWT, maka kalau seseorang mensyukuri atas nikmat-Nya maka Allah SWT akan melipat gandakan rezkynya.

4. Struktur Organisasi Kursus Mengemudi Mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan

Adapun struktur oreganisasi kursus mengemudi mobil Aldho *Center Course* Padangsidempuan yaitu terdapat pada gambar sebagai berikut:

Gambar IV.1

“STRUKTUR CV ALDHO *CENTER COURSE* PADANGSIDIMPUAN”



Sumber : (wawancara Masniar Hasibuan 09, Desember 2021 pukul 10:00 Aldho *Center Course* Padangsidempuan)

B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah semua pelanggan kursus belajar mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidempuan berjumlah 96 orang yang dijadikan sampel, penelitian pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab

kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer untuk 96 responden pada penelitian ini menggunakan instrument kuesioner/angket yang disebar pada pelanggan kursus belajar mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidempuan.

Tabel IV.1
Data Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43 responden	50%
Perempuan	53 responden	50%
Total	96 responden	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada output SPSS versi 26 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,605	Instrumen valid jika	Valid
2	0,676		Valid

3	0,540	$r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 (96 - 2) = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2006$	Valid
4	0,683		Valid
5	0,580		Valid
6	0,675		Valid
7	0,662		Valid
8	0,390		Valid

Sumber: Hasil Output spss 26 (data diolah)

Uji Validitas kualitas pelayanan pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kualitas pelayanan dari pernyataan 1 dengan pernyataan 8 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $n=96$ maka diperoleh r_{tabel} adalah 0,2006. Sehingga kedelapan item angket kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel IV.3

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,300	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 (96 - 2) = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2006$	Valid
2	0,484		Valid
3	0,416		Valid
4	0,412		Valid
5	0,190		Valid
6	0,480		Valid
7	0,413		Valid
8	0,237		Valid

Sumber: Hasil Output spss 26 (data diolah)

Uji validitas keputusan kepuasan pelanggan pada tabel IV.3 Sedangkan pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) yang valid ada 8 item pertanyaan yaitu nomor 1,2,3,4,5,6,7,8, dan pertanyaan yang 8 ini layak digunakan dalam penelitian. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada 8 item pertanyaan yang valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sebesar 0,2006.

b. Uji Relibilitas

Tabel IV.4**Hasil Uji Realibilitas Variabel kualitas Pelayanan (X)****Realibilty Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	8

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Dari hasil uji relibialitas pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* 0,743 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

Tabel IV.5**Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)****Realibilty Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	8

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Dari hasil uji relibialitas pada tabel IV.5 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* 0,743 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

2. Uji Statistik Deskriptif**Tabel IV.6****Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pelayanan	96	20,00	39,00	31,8854	4,34043
pelanggan	96	19,00	40,00	32,0313	4,43539
Valid N (listwise)	96				

Berdasarkan Tabel IV. 6 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah (N) variabel pelayanan dan pelanggan adalah 96. Nilai pelayanan minimum adalah 20 dan maximum adalah 39 dengan rata-rata pelayanan sebesar 31,8854 dan standar deviasi senilai 4,34043. Nilai Pelanggan minimum sebesar 19 dan maximum 40 dengan rata-rata sebesar 32,0313 dan standar deviasi senilai 4,43539.

3. Uji Normalitas

Tabel IV.7

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,50952622
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,038
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber Hasil pengelolaan data SPSS 26

Berdasarkan Tabel IV.7 di atas menyatakan bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah 0,200 maka nilai *Asymp. Sig. 2-* kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan $> 0,05$. Dengan demikian uji dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Uji Analisis Regresi Sederhana

Tabel IV.8
Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1	12,107	2,683		
Constant	,625	,083	,611	7,493	,000
Pelayanan (x)					

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Dari hasil Uji Analisis regresi sederhana pada tabel IV.8 digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi Aldho *Center Course* Padangsidempuan. Berdasarkan hasil output melalui program aplikasi SPSS Versi 26 diperoleh persamaan seperti tabel IV.8 di atas.

$$KP = a + bP$$

$$KP = 12,107 + 0,625b$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai P merupakan regresinya yang diestimasi sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (P) sebesar 12,107 artinya apabila variabel bebas pelayanan (KP) dalam keadaan konstanta atau (0), maka nilai kepuasan pelanggan (P) nilainya sebesar 12,107. Artinya pelayanan tidak ada, pelanggan tidak akan puas.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan (P) sebesar 0,625 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (P) maka nilai variabel kepuasan pelanggan (P) akan naik sebesar 0,625.
- c. Koefisien regresi kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,625 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (KP) maka nilai variabel kepuasan pelanggan (KP) akan naik sebesar 0,625.

5. Uji Hipotesis

- a. Uji koefisien determinasi (R^2)

Tabel IV.9
Hasil Uji Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 ^a	,374	,367	3,528

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (x)
Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel IV.9 di atas hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diatas diperoleh angka *R² square* 0,374 atau 37,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Pelayanan kepuasan pelanggan* berpengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi (studi kasus *Aldho Center Course Padangsidimpuan*) mampu mempengaruhi 37,4%

terhadap variable dependen, Sedangkan sisanya sebesar 62,4% dimasukkan dalam model penelitian ini.

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV.10
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,107	2,683		4,512	,000
	Pelayanan	,625	,083	,611	7,493	,000

a. Dependent Variable: Pelanggan

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Dari hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai T_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen, jadi $df = 96 - 2 - 1 = 93$.

Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) diperoleh T_{tabel} sebesar 1,665.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat hasilnya Variabel Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 7,493 sedangkan t_{tabel} 1,665. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,493 > 1,665$). Jadi dapat disimpulkan bahwa Kursus belajar mengemudi Aldho Center Course Padangsidimpuan berpengaruh terhadap pelayanan atas belajar kursus mengemudi mobil kepada pelanggan Aldho Center Course Padangsidimpuan.

C. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho *Center Course* Padangsidempuan). Setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan kursus belajar mengemudi mobil dan memperoleh data dari para responden yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 26 sebagai berikut:

Selanjutnya pada perhitungan R^2 square atau yang sering disebut koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,374 atau 37,4%. Artinya bahwa variable kualitas pelayanan mampu menerangkan variable kepuasan pelanggan sebesar 37,4%, sedangkan 82% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis yang dilakukan dalam uji parsial (uji t) maka diperoleh hasil sebagai berikut: Pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan kursus mengemudi (Studi kasus Aldho *Center Course* Padangsidempuan)

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,493 > 1,665$). Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi (Studi kasus Aldho *Center Course* Padangsidempuan)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ludovika Ade F. A Dari penelitian ini telah ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan kursus mengemudi (Studi kasus Aldho *Center Course* Padangsidempuan) yang dimana peneliti menemukan koefisien determinasi yang telah diolah sebesar 0,374 atau 37,4%.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu pelayanan dan kepuasan pelanggan kursus mengemudi *Aldho Center Course* sementara masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti. Seperti surat formulir pendaftaran, KTP, Kartu Keluarga, Pas Photo 3 X 4, dan pembayaran. sebagainya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini
2. Dalam menyebarkan kuesioner/angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas yang diperoleh.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih sempurna lagi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada penelitian ini mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi (Studi kasus *Aldho Center Course* Padangsidempuan) maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Diperoleh nilai R sebesar 0,611 hal ini menyatakan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan diketahui koefisien R Square sebesar 0,374 atau 37,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi kontribusi antara variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 37,4 %, sedangkan sisanya sebesar 62,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 7,943$ dan $t_{tabel} = 1,665$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,943 > 1,665$) maka H_0 ditolak. Sementara itu berdasarkan nilai signifikan pelayanan ditunjukkan dengan nilai 0,000 lebih kecil dari signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus mengemudi studi kasus *Aldho Center Course* Padangsidempuan).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan Kursus Mengemudi (Studi Kasus *Aldho Center Course* Padangsidempuan). Agar memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas, akan menimbulkan loyalitas dan dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan Kursus Mengemudi (Studi Kasus *Aldho Center Course* Padangsidempuan).
2. Bagi peneliti diharapkan dapat menjadi pengalaman berharga guna mempersiapkan diri untuk meningkatkan profesionalisme di dunia kerja, sikap rajin dan mau memperbaiki kesalahan yang diperoleh selama proses penelitian dapat menimbulkan sikap percaya diri, peduli dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
3. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini agar memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Serta dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung & Maulid. (2014). *Metode Penelitian*. Phibeta Aneka Gama.
- Alrasyid & Harun. (2018). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Ariyanto Saputra. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna.
- Atep Adya Barata. (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi Offset.
- Fitriah Solahika Salma & Ririn Tri Ratnasari. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*. Vol. 2(4).
- Handoko T. Hani. (2020). *Manajemen*. Edisi kedua. Cetakan ketigabelas.
- Ludovika Ade F.A. (2014). *Manajemen Pemasaran*. PT. Rosakarya.
- lupiyoadi. (2016). *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek*. Jurnal Manajemen.
- Masniar Hasibuan. (2021). *Hasil wawancara, Staf Administrasi*.
- Nurhadi. (2018). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. Vol. 2(2).
- Philip Kotler. (2020). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Peneliti Cet 28*. Alfabeta.
- Sutedji. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Zeithaml & Kotler. (2016). *Metode Penelitian*. 2014.

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M. Si

NIDN : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidimpuan).”

Yang disusun oleh:

Nama : Abdul Hafiz Hasibuan

Nim : 18 402 00038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, M. Si
NIDN . 2013018301

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN (X)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Realibility (keandalan)	1,2			
Responsiveness (daya tanggap)	3,4			
Empaty (empati)	5,6			
Tangible (bukti fisik)	7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpun, Juli 2022

Validator

**H. Ali Hardana, M. Si
NIDN. 2013018301**

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELANGGAN (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Ketepatan waktu Pelayanan	1,2,3,4			
Kesopanan dan keramahan	5,6,7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, M. Si
NIDN. 2013018301

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan, saya :

Nama : Abdul Hafiz Hasibuan

NIM : 18 402 00038

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam -Ekonomi Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidempuan)”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Juli 2022

Hormat Saya

Abdul Hafiz Hasibuan
Nim. 18 402 00038

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KURSUS MENGENAL (STUDI KASUS ALDHO CENTER COURSE
PADANGSIDIMPUAN)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :
6. Memiliki Sim atau Tidak :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat TidakSetuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Daftar Pertanyaan:**1. Angket Pelayanan (X)**

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Belajar kursus mengemudi mobil di Aldho Center Course Padangsidimpuan terdaftar memiliki izin operasional berbagai sekolah dan kampus					
2	Aldho Center Course selalu update masalah perkembangan informasi di Media Sosial					
3	Perusahaan kursus mengemudi Aldho Center Course cara pelayanannya atau responsifnya terhadap pelanggan secara kekeluargaan					
4	Dengan adanya komunikasi yang baik dari perusahaan Aldho Center Course saya tertarik belajar mengemudi disana					
5	Belajar kursus mengemudi mobil Aldho Center Course mudah mendapat					
6	Terhadap cara komunikasi perusahaan Aldho Center Course kepada pelanggan seperti kekeluargaan					
7	Menerima kartu surat izin mengemudi (SIM) dari perusahaan kursus mengemudi Aldho Center Course Padangsidimpuan					
8	Perjanjian suatu jaminan surat izin mengemudi (SIM) dari perusahaan Aldho Center Course sangat dipercayai					

2. Angket Pelanggan (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan Aldho Center Course dalam waktu pelayanan belajar kursus mengemudi mobil tepat waktu					
2.	Aldho Center Course dalam perjanjian suatu pertemuan terhadap waktu yang ditentukan kepada pelanggan sangat baik serta pelayanan-nya secara kekeluargaan					
3.	Setiap pertemuan Aldho Center Course memberikan berupa snack dan minuman					
4.	Waktu yang diberikan Aldho Center Course suatu keinginan pelanggan					
5.	Perusahaan Aldho Center Course dalam pelayanan kesopanan dan keramahan terhadap pelanggan kursus belajar mengemudi sangat nyaman secara kekeluargaan					
6.	Aldho Center Course dalam berbicara kepada pelanggan sangat sopan dan ramah					
7.	Komunikasi dalam media sosial Aldho Center Course sopan dan ramah dalam membalaz pesan seperti Whatsapp					
8.	Aldho Center Course kepada pelanggan selalu berikan perhatian dan senyuman seperti kekeluargaan					

Padangsidempuan, Juli 2022

Responden

.....

LAMPIRAN

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43 responden	50%
Perempuan	53 responden	50%
Total	96 responden	100 %

Hasil Uji Validitas Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,605	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 (96-2) = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2006$	Valid
2	0,676		Valid
3	0,540		Valid
4	0,683		Valid
5	0,580		Valid
6	0,675		Valid
7	0,662		Valid
8	0,390		Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,300	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 (96-2) = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2006$	Valid
2	0,484		Valid
3	0,416		Valid
4	0,412		Valid
5	0,190		Valid
6	0,480		Valid
7	0,413		Valid
8	0,237		Valid

Hasil Uji Realibilitas Variabel kualitas Pelayanan (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	8

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	8

Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pelayanan	96	20,00	39,00	31,8854	4,34043
pelanggan	96	19,00	40,00	32,0313	4,43539
Valid N (listwise)	96				

Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,50952622
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,038
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	12,107	2,683		4,512	,000
Constant	,625	,083	,611	7,493	,000
Pelayanan (x)					

Hasil Uji Determinan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 ^a	,374	,367	3,528

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,107	2,683		4,512	,000
	Pelayanan	,625	,083	,611	7,493	,000

\\

Pelayanan X

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Jumlah
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	5	5	4	4	5	5	35
4	4	3	3	3	5	3	3	28
5	4	5	5	5	5	4	5	38
5	4	4	5	4	4	5	5	36
3	3	3	4	2	3	2	3	23
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	3	4	4	4	4	3	4	30
3	3	4	3	4	4	3	3	27
3	4	3	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	5	4	4	3	3	1	5	30
5	4	5	3	3	4	3	4	31
4	4	4	4	4	5	5	5	35
4	3	5	3	4	4	3	5	31
4	4	5	4	4	4	3	4	32
4	4	2	3	4	4	2	4	27
4	5	3	5	4	3	4	5	33
3	2	4	4	4	3	3	4	27
5	4	5	5	4	5	5	5	38
3	4	4	4	4	4	3	3	29
4	4	5	4	4	4	5	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	5	4	5	4	37
4	3	4	3	3	3	2	3	25
2	2	5	3	3	2	5	3	25
4	3	3	4	4	3	3	3	27
4	2	3	1	4	2	3	4	23
3	3	2	5	4	3	5	2	27
2	3	2	5	4	3	1	5	25
2	5	3	3	4	4	4	4	29
3	2	4	2	5	2	5	2	25
3	2	5	2	3	5	2	4	26
3	2	5	2	1	4	3	2	22
3	2	3	2	3	3	2	2	20
4	4	3	3	5	5	5	5	34

5	4	4	5	4	5	5	4	36
4	4	3	4	3	3	5	4	30
4	2	3	3	3	2	2	4	23
4	4	4	3	4	4	4	4	31
3	5	4	5	4	4	5	4	34
4	4	5	5	4	5	5	4	36
5	5	5	4	2	4	5	5	35
4	4	2	5	3	4	3	5	30
4	4	5	4	4	3	3	4	31
3	3	3	2	2	2	2	3	20
4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	5	4	5	4	4	5	5	35
5	4	5	4	5	3	3	3	32
4	5	3	2	4	4	5	4	31
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	5	32
4	4	4	4	4	3	5	3	31
5	4	5	5	4	5	5	2	35
4	4	3	3	3	4	4	4	29
4	5	5	5	4	5	5	5	38
4	4	4	5	3	4	3	2	29
5	5	5	5	5	5	4	4	38
5	5	4	4	3	5	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	3	4	3	5	4	5	5	34
4	5	5	5	5	4	5	4	37
4	5	4	3	4	4	4	3	31
4	5	4	3	2	4	4	4	30
5	3	4	4	4	4	5	2	31
5	4	5	4	5	5	5	4	37
4	2	3	4	3	4	4	5	29
3	2	5	4	3	3	4	5	29
5	3	5	4	4	4	4	3	32
5	5	5	4	5	3	5	4	36
4	4	4	5	4	4	3	3	31
5	3	4	3	5	4	4	4	32
4	4	5	5	5	4	5	5	37
4	5	5	5	4	5	5	3	36
4	4	5	4	5	4	5	4	35
4	3	4	3	5	4	5	2	30
5	4	4	4	4	3	5	3	32

5	5	4	5	4	4	5	2	34
4	4	4	5	3	5	5	4	34
5	4	4	5	5	5	5	3	36
4	4	5	5	5	3	5	2	33
5	3	5	5	5	4	5	3	35
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	5	5	5	5	5	5	4	38
5	4	5	4	3	3	4	5	33
4	4	2	5	5	5	5	3	33
4	4	5	5	5	4	4	3	34
5	5	4	4	4	5	4	2	33
5	3	3	4	4	4	4	2	29
4	5	3	2	5	4	5	3	31
5	4	5	4	3	4	3	5	33
396	371	394	384	381	380	389	366	3061

4	2	3	3	5	4	3	4	28
4	3	3	4	5	4	4	4	31
3	1	5	2	4	2	3	2	22
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	3	5	5	4	5	4	5	35
4	5	5	5	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	3	2	4	3	4	3	26
4	3	3	3	4	4	5	4	30
2	3	2	2	2	3	2	3	19
4	4	3	3	4	4	4	4	30
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	3	3	3	4	3	5	3	29
5	5	5	5	5	5	4	3	37
4	5	5	5	5	4	4	5	37
5	5	5	4	5	5	2	4	35
5	5	5	5	5	5	4	3	37
5	5	5	5	3	4	5	2	34
5	3	5	5	5	5	5	3	36
4	5	5	4	5	4	5	4	36
4	5	5	5	4	5	4	3	35
5	5	5	5	5	3	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	4	39
3	5	5	5	5	5	3	4	35
5	5	4	5	5	5	4	3	36
4	4	4	5	4	5	4	3	33
5	5	5	5	3	5	4	3	35
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	5	5	5	5	5	2	35
5	2	5	5	5	3	4	3	32
5	5	5	5	5	5	4	3	37
5	4	5	5	5	5	5	2	36
4	5	5	4	5	5	4	3	35
4	3	5	5	3	5	4	2	31
4	4	4	4	4	3	4	3	30
5	5	5	5	5	5	5	4	39
3	2	3	5	4	4	3	2	26
5	4	5	3	5	5	4	2	33
5	4	5	5	5	5	5	3	37
5	5	3	5	5	2	2	4	31
5	5	5	3	5	4	5	4	36
5	5	4	3	3	3	2	3	28

5	4	5	5	4	5	4	3	35
5	5	5	5	5	5	3	2	35
4	2	4	3	4	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	2	30
5	3	3	5	4	4	5	3	32
5	4	3	3	4	4	4	2	29
4	4	4	4	4	4	5	3	32
4	5	4	5	5	5	3	4	35
3	3	3	3	2	3	5	3	25
4	5	4	5	5	5	5	3	36
5	5	5	5	5	3	4	2	34
5	4	5	4	5	3	5	3	34
4	5	3	2	3	5	4	3	29
4	5	3	5	4	5	4	3	33
394	385	396	383	403	396	376	342	3075





CURRICULUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama : Abdul Hafiz Hasibuan
Nim : 18 402 00038
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Dusun Sidonok, 17 Juni 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 6 dari 6 bersaudara
Alamat Lengkap : Dusun Sidonok, Kab. Labuhan Batu Selatan
Telepon/No. Hp : 0822-7418-6342
Email : abdulhafizhasibuan17@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : H. Asnawi Hasibuan
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Hj. Masdawiyah Harahap
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2005-2011 : SD Negeri 118180 Sidonok
Tahun 2012-2015 : MTS P.P Tarbiyah Islamiyah Hajoran
Tahun 2015 -2018 : MA P.P Tarbiyah Islamiyah Hajoran
Tahun 2018 -2022 : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah,
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Motto Hidup : Jangan mengeluh bahwa perjalanan anda masih
jauh. Tapi bersyukurlah bahwa anda sudah berjalan
sejauh ini.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1646 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/08/2022
Hal : **Mohon Izin Riset**

07 Agustus 2022

Yth. Pimpinan Aldho Centre Course Padangsidimpun

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun menerangkan bahwa:

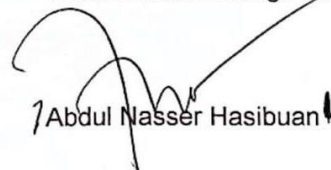
Nama : Abdul Hafiz Hasibuan
NIM : 1840200038
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Kursus Mengemudi (Studi Aldho Centre Course Padangsidimpun)".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

SURAT BALASAN

Hal : Balasan

Kepada Yth:

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lokot Pardomuan Nasution
Pekerjaan : Pemilik Kursus Mengemudi *Aldho Center Course*
Padangsidimpuan

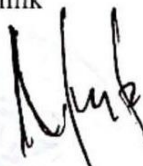
Menerangkan bahwa;

Nama : Abdul Hafiz Hasibuan
NIM : 18 402 00038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian di Kursus Mengemudi *Aldho Center Course* di Jln. Sudirman Ex. Merdeka Kayu Ombun Padangsidimpuan Kabupaten Kota Padangsidimpuan sebagai syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus *Aldho Center Course* Padangsidimpuan)".

Demikian surat ini saya sampaikan, dan atas kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Padangsidimpuan, 23 Mei 2022
Pemilik



Lokot Pardomuan Nasution

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Hal: Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Lokot Pardomuan Nasution
Pekerjaan : Pemilik Kursus Mengemudi Aldho *Center Course*
Padangsidimpuan

Menerangkan bahwa;

Nama : Abdul Hafiz Hasibuan
NIM : 18 402 00038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bahwa saudara telah selesai melakukan penelitian di kursus mengemudi Aldho *Center Course* di Jln. Sudirman Ex. Merdeka Kayu Ombun Padangsidimpuan Kabupaten Kota Padangsidimpuan dimulai pada bulan Desember 2021 s/d bulan Juli 2022 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul: "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho *Center Course* Padangsidimpuan)".
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Padangsidimpuan, 23 Mei 2022
Pemilik



Lokot Pardomuan Nasution