

**PENGARUH FASILITAS DAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA CUCI MOBIL DAN SEPEDA  
MOTOR DI “MAHARANI” ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**FORTUNATUS NEFSON REKO**

**2018411022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Nama** : FORTUNATUS NEFSON REKO  
**Nim** : 2018411022  
**Judul** : PENGARUH FASILITAS DAN PRESEPSI KONSUMEN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA CUCI  
MOBIL DAN SEPEDA MOTOR DI “MAHARANI” ENDE

Ende, 14 Agustus 2023

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi

Pembimbing I



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

Pembimbing, II



Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev  
NIDN. 08 0507 8703

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Agustus 2023

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi




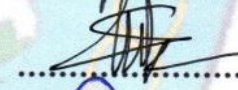


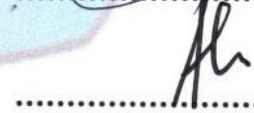
Iriany Dewi Soloiman, SE.,M.Sc  
NIDN.08 2603 7001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

### Tim Penguji:

- |    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 01 | <u>Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM</u><br>NIDN : 0818097501  | 1. |  |
| 02 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u><br>NIDN. 08 2906 9001 | 2. |  |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u><br>NIDN. 08 2706 7101     | 3. |  |
| 04 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u><br>NIDN. 08 0507 8703    | 4. |  |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u><br>NIDN. 08 2507 7101   | 5. |  |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Fasilitas Dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Cuci Mobil Dan Sepeda Motor Di “Maharani” Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 14 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berati gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 14 Agustus 2023  
Yang Memberi Pernyataan



Fortunatus Nefson Reko

2018411022

**MOTO**

**“MULAI DARI DIRI SENDIRI, MULAI DARI HAL KECIL, DAN  
MULAILAH DARI SEKARANG”**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh kesederhanaan dan ketulusan hati pada setiap tetesan kasih sepanjang perjalanan menuju kesuksesan, saya persembahkan tulisan ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, pengasih dan penyayang yang telah menyertai dan mendampingi peneliti sejak awal perkuliahan hingga hari ini.
2. Yang tercinta Bapak Yohakim Ngga, e dan Ibu Berna Deta Nora yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dengan penuh kasih sayang, serta selalu sabar dan tulus hati mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi untuk keberhasilan peneliti.
3. Yang tercinta Kaka Donatus Se, Kaka Very, Kaka Rube, Adik Dilan, Adik Kons, dan Adik Nona yang menanti keberhasilan peneliti.
4. Yang tercinta Opa Reko Leba dan Oma Maria Wunu (Alm), Opa Alo Sekeluarga, Om Pius keluarga, Kakak Burgis Sekeluarga, Kakak German Sekeluarga, Kakak Hengki Sekeluarga, Om Dius Sekeluarga, Om Karlos Sekeluarga, Om Don Mane, Bpk Lorens Sekeluarga, Bpk Nota Sekeluarga, Bpk Romanus Sekeluarga, Kakak Bojes Sekeluarga, Bpk Dion Sekeluarga, Keluarga Besar Reko Leba dan Ndori Ngera yang dengan caranya masing-masing mendukung selama proses perkuliahan.
5. Yang tercinta Teman-Temanku: Anhy, Mario, Hendro, Mustakim, Dhimario, Aris, Eman, Luken, Brian, Ano, Bream, Lia Belo, Enjel, Jeni, Jirah, Fany Meo, Anly, Hilda Molle, Herlin, Veby, Siska.
6. Almater Tercinta Universitas Flores.
7. Bangsa dan Negara

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan petunjuk-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil, terutama kepada Bapak Lambertus Langga, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yulius Laga selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta staf atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu peneliti selama belajar di Universitas Flores
5. Bapak Ari Asary

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Juli 2023

Penulis



## ABSTRAK

**Fortunatus Nefson Reko, 2018411022. Pengaruh Fasilitas Dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Cuci Mobil Dan Sepeda Motor Di “Maharani” Ende. Skripsi. 2023. Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Yulius Laga, SE.M.Sc**

---

Tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha cuci mobil dan sepeda motor di Maharani Ende. 2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha cuci mobil dan sepeda motor di Maharani Ende. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 97.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,357 atau 35,7% yang berarti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Cuci Mobil Dan Sepeda Motor Di “Maharani” Ende dipengaruhi oleh variabel Persepsi pelanggan dan Fasilitas sebesar 35,7%. Sedangkan sisanya (100%-35,7%) = 64,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

**Kata Kunci : Fasilitas, Persepsi Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

**Fortunatus Nefson Reko, 2018411022. The influence of facilities and customer perceptions on customer satisfaction in Car Wash and Motorcycle Businesses in "Maharani" Ende. Thesis. 2023. Advisor I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Supervisor II Yulius Laga, SE.M.Sc**

---

The aims of this study were 1. To find out the influence of facilities and customer satisfaction in the car wash and motorbike business in Maharani Ende. 2. To determine the influence of consumer perceptions on customer satisfaction in the car wash and motorcycle business in Maharani Ende. This study used a quantitative method using a descriptive research method to describe the results of the research conducted. The number of samples in this study were 97.

The research results show that the R<sup>2</sup> value is 0.357 or 35.7%, which means that the consumer satisfaction variable in the Car Wash and Motorcycle Business in "Maharani" Ende is influenced by the Consumer Perception and Facilities variable of 35.7%. While the rest (100% -35.7%) = 64.3% is explained by other variables outside the model.

***Keywords: Facilities, Consumer Perceptions, and Consumer Satisfaction***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Fasilitas .....	8

2.1.2.1. Pengertian Fasilitas .....	8
2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	9
2.1.2.3. Indikator-indikator Fasilitas .....	10
2.1.3 Presepsi .....	11
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Pelanggan.....	11
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	12
2.1.3.3 Indikator-indikator Persepsi Pelanggan .....	13
2.1.4 Kepuasan konsumen .....	14
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan pelanggan .....	14
2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan .....	15
2.1.4.3 Indikator-indikator Kepuasan pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Berpikir .....	18
2.4 Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Lokasi Penelitian .....	20
3.3 Populasi dan Sampel .....	20
3.4 Sumber Data .....	22
3.5 Defenisi Operasional Variabel .....	23
3.6 Teknik Pengumpulan data .....	24
3.7 Variabel dan Skala Pengukuran .....	24
3.7.1 Variabel penelitian .....	24

3.7.2 Skala Pengukuran .....	25
3.8 Pengukuran Instrumen Penelitian .....	26
3.8.1 Uji Validitas .....	26
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	26
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	27
3.8.3.1 Uji Linieritas .....	27
3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.8.3.3 Uji Normalitas.....	27
3.8.4 Uji Hipotesis.....	28
3.9 Teknik Analisis Data .....	28
3.9.1 Analisis Regresi Berganda .....	28
3.9.2 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	30
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	30
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	31
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	34
4.2.1 Uji Validitas .....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
4 3.1 Uji Normalitas .....	37

4.3.2 Uji Multikolinieritas .....	37
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	38
4.4 Uji Hipotesis .....	39
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	41
4.5 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	42
4.5.1 Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
4.5.2 Pengaruh Variabel Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Kunjungan Konsumen Tahun 2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert .....	25
Tabel 4.1 Umur Responden .....	31
Tabel 4.2 Responden Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	33
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas .....	34
Tabel 4.5 Tabel Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data .....	37
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas .....	38
Tabel 4.8 Uji Heteroskedasitas .....	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas Dan Presepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Cuci Mobil Dan Sepeda Motor Di “ <i>Maharani</i> ” Ende .....	40
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	42

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	18
Gambar 4.1 Diagram Umur Responden .....	31
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	32
Gambar 4.3 Diagram Jenis Pekerjaan Responden .....	