

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
SAHABAT MOTOR DI LABUHAN BILIK
KECAMATAN PANAI TENGAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :

SITI AISYAH NASUTION

2201300334

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


NAMA : SITI AISYAH NASUTION
NPM : 2201300334
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR DI LABUHAN BILIK KECAMATAN PANAI TENGAH


RANTAUPRAPAT, MARET 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M
NIDN. 0117067201


Drs. DASLAN SIMANJUNTAK, M.Si
NIDN. 0122086801

MENYETUJUI:

DEKAN




Dr. ZULKAINAIN NASUTION., S.E., M.Si
NIDN. 0116087401




YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : SITI AISYAH NASUTION
NPM : 2201300334
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR DI LABUHAN BILIK KECAMATAN PANAI TENGAH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Labuhanbatu, Maret 2026
Siti Aisyah Nasution
NPM. 2201300334

ABSTRAK

SITI AISYAH NASUTION / NPM. 2201300334. PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR DI LABUHAN BILIK KECAMATAN PANAI TENGAH. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Sahabat Motor, Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah dengan menggunakan Metode Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Sahabat Motor, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data menggunakan Skala Likert. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Secara parsial Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan Komunikasi dan Pelayanan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor, Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah. Nilai persamaan $Y = 1.680 + 0,447X_1 + 0,486X_2 + e$. Berdasarkan koefisien determinasi (R^2) bahwa Kepuasan Pelanggan mampu dijelaskan oleh Komunikasi dan Pelayanan Karyawan sebesar 98,3%, sedangkan sisanya sebesar 1,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan Karyawan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karna Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang penulis beri judul: “Pengaruh Komunikasi Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sahabat Motor Di Labuhan Bilik Kecamatan Panai Tengah”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk motivasi, masukan, maupun pengetahuan baru. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

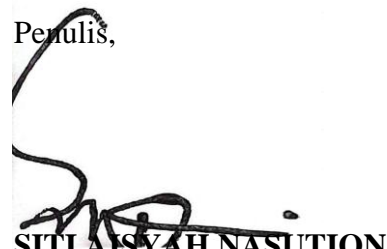
1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si., Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak Drs. Daslan Simanjuntak, M.Si selaku Dosen Pendamping.

5. Kedua Orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Rinza Cahyadi atas segala bantuan, doa, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, yang setiap hari mendengarkan keluh kesah saya, mendampingi setiap tahap yang saya lalui, memberikan motivasi, serta selalu percaya pada kemampuan saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya. Terima Kasih.

Rantauprapat, Maret 2026

Penulis,



SITI AISYAH NASUTION
NPM : 2201300334

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah.....	3
1. Batasan Masalah	3
2. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Uraian Teoritis	7
1. Komunikasi	7
2. Pelayanan	10
3. Kepuasan Pelanggan	14
C. Kerangka Konseptual.....	17
D. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
1. Lokasi Penelitian.....	20
2. Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel Penelitian	21
1. Populasi Penelitian.....	21

2. Sampel Penelitian.....	22
C. Defenisi Operasional Variabel.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	24
1. Jenis Data.....	24
2. Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Uji Instrumen Penelitian.....	26
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas.....	28
G. Metode Analisis Data.....	29
1. Analisis Deskriptif.....	29
2. Uji Asumsi Klasik.....	29
a. Uji Normalitas.....	30
b. Uji Multikolinearitas.....	30
c. Uji Heteroskedastisitas.....	31
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
4. Uji Hipotesis.....	32
a. Uji Parsial (T).....	32
b. Uji Simultan (F).....	33
c. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Gambaran Perusahaan.....	35
2. Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	35
3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Multikolinearitas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
6. Hasil Uji Hipotesis.....	43
a. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	43

b. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	44
c. Koefisien Determinasi	45
B. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	21
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert	25
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	37
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Komunikasi	38
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan	38
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji T)	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	45
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas.....	40
Gambar 4. 2 Normal Probability Pot	40
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas	57
Lampiran 3 Data Jawaban Responden	59