

**PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN JASA, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA DEREK MOBIL  
PADA CV. TRANS MULTI AGUNG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



**Diajukan Oleh :**

**M. FAJAR ADZANI**

**NPM. 1901110048**

**FAKULTAS EKONOMIS DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2023**


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

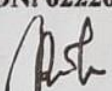
Nama : M. FAJAR ADZANI  
Nomor Pokok / NIM : 1901110048  
Jurusan / Prog.Studi : Ekonomi / Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Proposal : PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS  
PELAYANAN JASA, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
PENGUNAAN JASA DEREK MOBIL PADA  
CV. TRANS MULTI AGUNG PALEMBANG

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 9 Oktober 2023

Pembimbing I :   
Lusia Nargis, SE., M.Si  
NIDN/ 0222036101


Tanggal 9 Oktober 2023

Pembimbing II :   
Noviarni, SE., M.Si  
NIDN. 0221116101

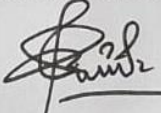
16 / PS / DFE / 23

Mengetahui :

Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal 10 Oktober 2023

  
Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., AK, CA, CSRS  
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal 10 Oktober 2023

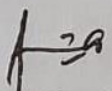
  
Mariyam Zanariah, SE, M.M  
NIDN. 0222096301

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

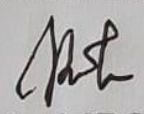
Nama : M. FAJAR ADZANI  
Nomor Pokok / NIM : 1901110048  
Jurusan / Prog.Studi : Ekonomi / Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Proposal : PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN JASA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA DEREK MOBIL PADA CV. TRANS MULTI AGUNG PALEMBANG

Pembimbing Skripsi:

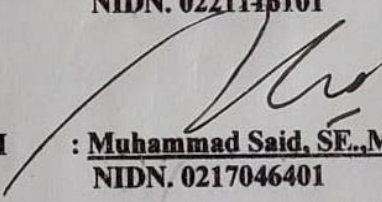
Tanggal 09 Oktober 2023

Ketua Penguji :   
Lusya Nargis, SE., M.Si  
NIDN. 0222036101

Tanggal 09 Oktober 2023

Penguji I :   
Noviarni, SE., M.Si  
NIDN. 0221146101

Tanggal 09 Oktober 2023

Penguji II :   
Muhammad Said, SE., M.Si  
NIDN. 0217046401

16 / PS / DFE / 23

Mengetahui :

Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal 10 Oktober 2023

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal 10 Oktober 2023



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., AK, CA, CSRS  
NIDN. 0205026401

  
Marivam Zanariah, SE., M.M  
NIDN. 0222096301

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

"Jangan takut dengan kegagalan ketika memulai sebuah usaha, karena kegagalan yang kita alami adalah bahan pembelajaran untuk memperbaiki usaha kita." (Bob Sadino)

"Sukses besar adalah ketika kita mampu mengalahkan rasa malas di dalam diri dan mengubahnya menjadi kerja keras." (Bob Sadino)

“berakit-rakit ke hulu, berenang-renang ke tepian, bersakit-sakit dahulu, bersenang-senang kemudian.”

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT karena hanya atas izin dan karunianya lah skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
- ❖ Kedua orang tuaku yang tercinta.
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang.
- ❖ Para dosen yang telah mendidiku yang sangat aku hormati.
- ❖ Almamaterku.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Fajar Adzani

NPM : 1901110048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis secara bersungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuansinya.

Delemhano, Oktober 2023



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas rahmat dan karunianya yang diberikan kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul : “Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Jasa, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Penggunaan Jasa Derek Mobil Pada CV. Trans Multi Agung Palembang” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE.MS. selaku Rektor Universitas Tridinanti
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., AK.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.
4. Ibu Lusia Nargis, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga laporan proposal skripsi dapat di selesaikan.
5. Ibu Noviarni, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberikan bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian laporan proposal skripsi dapat di selesaikan.

6. Ibu Agustina Marzuki, SE., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
7. Bapak Agung Prayogo selaku Pimpinan CV. Trans Multi Agung Palembang yang dengan senang hati telah memberikan bantuan keterangan pengumpulan data.
8. Kedua orang tua serta kakak dan adik yang telah memberikan semangat, doa, dan nasehat yang terbaik untuk penulis.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah bersedia membantu dan menemani selama pembuatan laporan skripsi serta memberikan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyusun laporan ini dan mohon maaf atas segala bentuk kekurangan yang ada. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Dan mudah-mudahan amal baik dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang melimpah dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, Oktober 2023

Peneliti

M. FAJAR ADZANI

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kajian Teoritis .....	7
2.1.1 Motivasi .....	7
2.1.1.1 Pengertian Motivasi .....	7
2.1.1.2 Jenis-jenis Motivasi .....	8
2.1.1.3 Dimensi dan Indikator Motivasi .....	9
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	12
2.1.2.2 Aspek dan Unsur Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.4 Dimensi kualitas Pelayanan Jasa .....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17



2.1.3.2	Faktor Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.3.3	Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.4	Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.4.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.4.3	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan .....	24
2.1.4.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	26
2.1.4.5	Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.4.6	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2	Kerangka Berpikir .....	30
2.3	Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1.	Tempat dan Waktu .....	34
3.1.1	Tempat Penelitian .....	34
3.1.2	Waktu Penelitian .....	34
3.2.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.2.1	Sumber Data .....	35
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3.	Populasi, Sampel dan Sampling .....	37
3.3.1	Populasi .....	37
3.3.2	Sampel .....	37
3.3.3	Sampling .....	38
3.4.	Rancangan Penelitian .....	39
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5.1	Variabel Penelitian .....	40
3.5.2	Definisi Operasional .....	41
3.5.3	Instrumen Penelitian .....	41
3.6.	Uji Instrumen .....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.7.	Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	46
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial .....	46
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	46

3.7.3.1 Uji Normalitas .....	47
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.7.3.3 Uji Multikolinearitas .....	47
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
3.7.5 Analisis Koefisien Korelasi .....	49
3.7.6 Analisis Koefisien Dertiminasi .....	49
3.8. Uji Hipotesis .....	50
3.8.1 Uji Secara Simultan (uji F) .....	50
3.8.2 Uji Secara Parsial (uji t) .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.2 Visi dan Misi Trans Multi Agung Palembang .....	53
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	54
4.2 Karakteristik Responden .....	57
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	58
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	60
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.4 Hasil Teknik Analisis Data .....	68
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	68
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	69
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
4.4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	71
4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
4.7 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	73
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis .....	75
4.8.1 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	75
4.8.2 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	76
4.9 Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>

5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relavan.....	29
Tabel 3.1 Jadwal Waktu .....	34
Tabel 3.2 Jumlah Populasi .....	38
Tabel 3.3 Skala Likert .....	42
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen penelitian .....	43
Tabel 3.5 Ukuran Koefisien Korelasi .....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi ( $X_1$ ) .....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa ( $X_2$ ) .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_3$ ) .....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y) .....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi ( $X_1$ ) .....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa ( $X_2$ ) .....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_3$ ) .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y) .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji t Parsial .....	76

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	54

## **ABSTRAK**

**M. FAJAR ADZANI, Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Jasa, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Penggunaan Jasa Derek Mobil Pada CV. Trans Multi Agung Palembang. (Dibawah Bimbingan Ibu Lusia Nargis, SE.,M.Si dan Ibu Noviarni, SE.,M.Si)**

Skripsi ini membahas Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Jasa, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisa serta membuktikan pengaruh motivasi, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 34 pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji simultan (F) dan uji parsial (t) dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan konsumen secara simultan dapat meningkatkan loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang, dengan kata lain bahwa pengaruh motivasi, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan konsumen sangat memberikan dampak yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Motivasi, Kualitas Pelayanan Jasa, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas**

## **ABSTRACT**

**M. FAJAR ADZANI, The Influence of Motivation, Service Quality, and Consumer Satisfaction on Loyalty in Using Car Towing Services at CV. Trans Multi Agung Palembang. (Under Support lecturer's Guidance Mrs. Lusia Nargis, SE.,M.Si and Mrs. Noviarni, SE.,M.Si)**

**This thesis discusses the Influence of Motivation, Service Quality, and Consumer Satisfaction on Loyalty. The aims of this research is to find out, analyze and prove the influence of motivation, service quality and consumer satisfaction on loyalty in using car towing services at CV. Trans Multi Agung Palembang. The respondents used in this research are 34 customers. The data collection techniques used observation, interviews and questionnaires. The analysis techniques used are validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, correlation coefficient, simultaneous test (F) and partial test (t) using SPSS version 25.**

**These results indicate that motivation, service quality and customer satisfaction can simultaneously increase loyalty in using car towing services at CV. Trans Multi Agung Palembang, it's also mean, the influence of motivation, service quality and customer satisfaction has a very significant partial impact on customer loyalty.**

**Keyword : Motivation, Service Quality, and Consumer Satisfaction with Loyalty**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**M. FAJAR ADZANI, lahir di kota Palembang pada tanggal 07 Agustus 2001, anak ke-2 dari 3 bersaudara dari pasangan Ayah M. Nazir dan Ibu Sartika Dwi Ruslin.**

**Pada tahun 2007 tepatnya berusia 6 tahun, mulai memasuki jenjang pendidikan di Sekolah Dasar Advent I Palembang pada tahun 2007 dan diselesaikan pada tahun 2012, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Palembang pada tahun 2013 dan diselesaikan pada tahun 2016, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2016 dan diselesaikan pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan dibangku sekolah penulis memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Tridianti.**



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, dimana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar.

Secara umum setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan strategi bersaing yang baik dan terpadu karena persaingan adalah bagian dari keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam memasarkan jasanya. Hal ini membuat persaingan bisnis jadi sangat ketat pada perusahaan jasa yang terdiri dari berbagai macam perusahaan seperti jasa transportasi ekspedisi barang, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Oleh karena itu perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menghadapi persaingan yang terus meningkat, menuntut adanya perubahan dalam segala bidang. Salah satunya adalah bidang pemasaran. Semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dan kondisi ketidak pastian memaksa perusahaan mencapai keunggulan bersaing agar mampu memenangkan persaingan. Untuk mencapai hal itu, para pemasar harus menerapkan konsep pemasaran modern yang berorientasi pasar karena mereka merupakan ujung tombak keberhasilan pemasaran. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk jasa yang ditawarkan dapat laku terjual.

Beberapa hal yang dapat memicu minat konsumen dalam menentukan keputusan pembelian ataupun kepuasan konsumen terhadap produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu motivasi, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas.

Motivasi merupakan sesuatu hal yang menyebabkan, mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Menurut (Sinambela, 2017) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi

individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

Menurut Kotler dan Keller (2012) layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020, hlm. 19). Oleh karena itu, kepuasan konsumen ini merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara umum.

Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan situasi yang pelanggan secara konsisten membelanjakan seluruh anggaran yang ada untuk membeli produk suatu layanan jasa dari penjual yang sama.

CV. Trans Multi Agung Palembang adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. CV. Trans Multi Agung Palembang Melayani keperluan Pelanggan untuk jasa derek mobil. Trow truck atau mobil derek adalah kendaraan yang digunakan untuk mengangkut kendaraan yang mengalami mogok atau kecelakaan

lalu lintas sehingga tidak mampu untuk berjalan sendiri lagi, menderek kendaraan yang sedang mogok dan mengganggu kelancaran lalu lintas ataupun untuk menderek kendaraan yang melakukan pelanggaran parkir. Banyak perusahaan yang menggunakan jasa mobil derek.

CV. Trans Multi Agung Palembang melayani Pengiriman kendaraan dalam kota. Beberapa keperluan tersebut juga sudah dapat dilakukan secara online melalui website resmi CV. Trans Multi Agung Palembang. Informasi seperti jenis kiriman kendaraan, tarif/harga dan waktu pengiriman dapat diperoleh melalui kantor CV. Trans Multi Agung Palembang atau dapat juga menghubungi call center/customer service CV. Trans Multi Agung Palembang. Dalam kegiatannya, perusahaan selalu menekankan kepada seluruh para karyawan untuk selalu mengutamakan kualitas pelayanan jasa demi kepuasan para konsumen.

Akan tetapi, dalam penggunaan jasa mobil derek masih adanya masalah yang dapat dialami oleh pelanggan maupun pengemudi supir mobil derek, dikarenakan susah mencari posisi keberadaan

pelanggan dengan informasi atau alamat yang belum tentu akurat bagi supir mobil derek maupun susahnya informasi pelayanan mobil derek terdekat bagi pelanggan.

Dengan masalah yang sudah dijelaskan, maka diperlukannya pembangunan perangkat lunak tow truck berbasis android mobile dengan memanfaatkan teknologi GPS atau LBS (Location Based Service) merupakan sebuah layanan informasi yang dapat diakses dengan perangkat bergerak melalui jaringan dan mampu menampilkan posisi secara geografis keberadaan perangkat bergerak tersebut. Fungsinya yaitu untuk melacak atau mendapatkan lokasi dari pengguna dan sebagai penentu lokasi panggilan mobil derek. Device yang akan digunakan merupakan mobile smartphone dan tablet dengan platform berbasis android karena hasil analisis penulis saat ini android memiliki marketshare sebesar 80% dari pasar- pasar OS smartphone. Dengan pembangunan aplikasi diharapkan dapat menjadi sebuah solusi untuk menyelesaikan masalah dan juga meningkatkan kualitas layanan jasa dan mempermudah penggunaan perangkat lunak tow truck.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN JASA, DAN KEPUASAN**

# **KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA DEREK MOBIL PADA CV. TRANS MULTI AGUNG PALEMBANG.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas dapat diidentifikasi beberapa masalahnya diantaranya:

1. Apakah Motivasi, Kualitas pelayanan jasa, dan Kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil?
3. Apakah Kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil?
4. Apakah Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi, Kualitas pelayanan jasa,

dan Kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas penggunaan jasa derek mobil pada CV. Trans Multi Agung Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat :

##### 1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis khususnya dalam bidang ilmu manajemen pemasaran serta menerapkan sebagian ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan, serta mampu memberikan masukan dan pengetahuan bagi perusahaan tentang pengaruh motivasi, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan konsumen.

## 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sebuah referensi, informasi, dan pengetahuan untuk memperluas wawasan dan pembendaharaan pengetahuan khususnya dibidang ilmu ekonomi manajemen pemasaran dan juga berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.



## DAFTAR ISI

- Adam, Muhammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Aditia, Indra dan Suhaji. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*. Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ainnis, R. N., & Susilowati, I. H. (2018). *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan*. Widya Cipta-Jurnal Sekretari Dan Manajemen, II (1), 133140.
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali pers, Jakarta.
- Griffin, jill. (2013). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, jill. (2015). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2016), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, PT.Bumi Aksara Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, dan Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sinambela, L., P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke. edited by S.(Editor) and R. D. (Editor). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. cv. Bandung
- Tjiptono. (2012). *Hubungan kualitas pelayanan*. Media neliti.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wibiasuri, Anggalia. 2014. *Analisis Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus Guru SMPN 5 Bandar Lampung)*.