

**PENGARUH KOMPETENSI DAN ETOS KERJA KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBAIKAN
KENDARAAN PADA BENGKEL
PT. CAR JAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun Guna Melengkapi Sebagai Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**

Disusun Oleh:

Nama : Ahmad Rifai
NIM : 43110110106
Program Studi : Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Ahmad Rifai**

N.I.M. : **43110110106**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi**

Menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini adalah hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus bersedia menerima sanksi sesuai aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



(Ahmad Rifai)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Rifai
NIM : 43110110106
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Etos Kerja
Karyawan Terhadap Kualitas Layanan
Perbaikan Kendaraan Pada Bengkel PT. CAR
Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 05 Maret 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Anik Herminingsih M.Si)

(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebuah bola lampu berukuran 75 watt terlihat bersinar lebih terang dibandingkan dengan tiga buah bola lampu 25 Watt yang dinyalakan bersamaan”

(Seorang yang berpendidikan akan lebih dihargai dibandingkan tiga orang yang ahli tapi tidak berpendidikan, karena pendidikan membuat kita memiliki simpati dan empati)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Skripsi Ini Kupersembahkan kepada :

Alm. Ibu, Bapak, Istri, Kakak serta keponakan tercinta

Yang selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat saya dalam keseharian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis berikan kehadirat Allah SWT, atas limpahan karunia-Nya yang selalu memberikan rahmat sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN ETOS KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBAIKAN KENDARAAN PADA BENGKEL PT. CAR JAKARTA”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
3. Ibu Dr. Anik Herminingsih M.Si., selaku dosen pembimbing atas keluangan waktu, perhatian, arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Istriku tercinta, Desrina Amelya, yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan warna dalam keseharian penulis. Terima kasih atas kesabaran dan kasih sayang yang diberikan, *I Will Always love you dear.*
5. Orang tua penulis, Bapak H. Sayuti dan mendiang Ibunda tersayang Alm. Ibu Siti Kalimah, semoga Ibunda tenang disana dan kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Kakak-kakakku yang selalu mendukung aku untuk terus mengembangkan ilmu dan keponakanku Tristalia, yang lucu menggemaskan pengobat disaat lelah dan suntuk.

7. Teman-teman penulis, Abdul Rosyid, Hari Susanto, Ayu Wardania, Ikrima, Imron Rosyadi, Sulis Yulian, Riska Tawarniate, Ria Purwanti Jamin, Sulasmi, Agus Sriwidodo, serta teman-teman Manajemen 2010. terima kasih bantuan, saran, diskusi dan kerjasamanya.
8. Bapak Benny Lee, selaku *General Manager*, serta Bapak Lauren Halim dan Bapak Deni Suherman selaku atasan penulis, serta Bapak Mustofa Ali, yang memberikan data pendukung dan inputan selaku senior yang pernah mengenyam pendidikan di Universitas Mercubuana Jakarta, dan segenap karyawan bagian *service* di lingkungan perusahaan PT. Cakrawala Automotif Rabhasa Jakarta yang telah memberikan ijin dan banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian di bagian *service* PT. Cakrawala Automotif Rabhasa Jakarta.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 05 Maret 2015
Penulis,
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ahmad Rifai

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II. LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Layanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	7

2.1.3	Pengaruh Kualitas Layanan	9
2.1.4	Pengukuran Kualitas Layanan	10
2.2	Kompetensi	12
2.2.1	Pengertian Kompetensi	13
2.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	13
2.2.3	Pengaruh Kompetensi	15
2.2.4	Pengukuran Kompetensi	16
2.3	Etos Kerja	17
2.3.1	Pengertian Etos Kerja	17
2.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja	18
2.3.3	Pengaruh Etos Kerja	20
2.3.4	Pengukuran Etos Kerja	21
2.4	Penelitian Terdahulu	21
2.5	Rerangka Pemikiran	23
2.6	Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN		27
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.1	Sejarah Perusahaan	27
3.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	29
3.1.3	Info Perusahaan	29
3.2	Desain Penelitian	29
3.3	Operasional Penelitian	30
3.4	Jenis Data Dan Sumber Data	34

3.4.1	Data Primer	34
3.5	Populasi Dan Sampel	34
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas	36
3.8	Uji asumsi Klasik	36
3.9	Analisa Regresi Berganda	38
3.10	Pengujian Hipotesis	39
3.10.1	Uji F	40
3.10.2	Uji t	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Karakteristik Responden	43
4.1.1	Jenis Kelamin	43
4.1.2	Usia	43
4.1.3	Tingkat Pendidikan Terakhir	44
4.2	Analisa Kompetensi Karyawan	44
4.3	Analisa Etos Kerja Karyawan	56
4.4	Analisa Kualitas Layanan	67
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.5.1	Uji Validitas	76
4.5.2	Reliabilitas	76
4.5.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.6	Uji Asumsi Klasik	80
4.6.1	Uji Normalitas	80

4.6.2	Uji Multikolinearitas	81
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	82
4.7	Analisa Regresi Linear Berganda	83
4.8	Analisa Korelasi Ganda dan Analisa Determinasi	84
4.9	Pengujian Hipotesis	86
4.9.1	Uji F	87
4.9.2	Uji t	89
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Junlah Kendaraan Service 3
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Dalam Penelitian 33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden 43
Tabel 4.2	Range Usia Responden 43
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Terakhir 44
Tabel 4.4	Pernyataan Responden Tentang Hasil Kerja 45
Tabel 4.5	Pernyataan Responden Tentang Kerjasama 45
Tabel 4.6	Pernyataan Responden Tentang Kesopanan 46
Tabel 4.7	Pernyataan Responden Tentang Kesesuaian Waktu 47
Tabel 4.8	Pernyataan Responden Tentang Nilai dan Norma 47
Tabel 4.9	Pernyataan Responden Tentang Menghargai Pendapat 48
Tabel 4.10	Pernyataan Responden Tentang Keramahan 49
Tabel 4.11	Pernyataan Responden Tentang Optimalisasi Waktu Kerja 49
Tabel 4.12	Pernyataan Responden Tentang Kerapihan 50
Tabel 4.13	Pernyataan Responden Tentang Perilaku Kepada Customer 50
Tabel 4.14	Pernyataan Responden Tentang Penguasaan Kerja 51
Tabel 4.15	Pernyataan Responden Tentang Pemahaman Standar 52
Tabel 4.16	Pernyataan Responden Tentang Membantu Rekan Kerja ... 52
Tabel 4.17	Pernyataan Responden Tentang Penyelesaian Kerja 53
Tabel 4.18	Pernyataan Responden Tentang Bantuan Kerja 53

Tabel 4.19	Rekapitulasi Pernyataan Kompetensi Responden	54
Tabel 4.20	Pernyataan Responden Tentang Bekerja Lebih Keras	56
Tabel 4.21	Pernyataan Responden Tentang Tanggung Jawab Kerja	57
Tabel 4.22	Pernyataan Responden Tentang Pelimpahan Tugas	57
Tabel 4.23	Pernyataan Responden Tentang Kerja Adalah Ibadah	58
Tabel 4.24	Pernyataan Responden Tentang Keperdulian	58
Tabel 4.25	Pernyataan Responden Tentang Rasa Syukur	59
Tabel 4.26	Pernyataan Responden Tentang Sikap Disiplin	60
Tabel 4.27	Pernyataan Responden Tentang Menghargai Waktu	60
Tabel 4.28	Pernyataan Responden Tentang Penggunaan Jam Kerja	61
Tabel 4.29	Pernyataan Responden Tentang Ketekunan	62
Tabel 4.30	Pernyataan Responden Tentang Kerja Tanpa Perintah	62
Tabel 4.31	Pernyataan Responden Tentang Kerja Tidak Malas	63
Tabel 4.32	Pernyataan Responden Tentang Berlaku Kecurangan	63
Tabel 4.33	Pernyataan Responden Tentang Penggunaan Fasilitas	64
Tabel 4.34	Pernyataan Responden Tentang Kritik dan Pujian	65
Tabel 4.35	Rekapitulasi Pernyataan Etos Kerja Responden	65
Tabel 4.36	Pernyataan Responden Tentang Kerapihan Penampilan	67
Tabel 4.37	Pernyataan Responden Tentang Kebersihan Kendaraan	68
Tabel 4.38	Pernyataan Responden Tentang Sopan dan Ramah	68
Tabel 4.39	Pernyataan Responden Tentang Pelayanan Maksimal	69
Tabel 4.40	Pernyataan Responden Tentang Keahlian	70
Tabel 4.41	Pernyataan Responden Tentang Tanggung Jawab	70

Tabel 4.42	Pernyataan Responden Tentang Kecepatan	71
Tabel 4.43	Pernyataan Responden Tentang Permasalahan Pelanggan	71
Tabel 4.44	Pernyataan Responden Tentang Kesiapan Melayani	72
Tabel 4.45	Pernyataan Responden Tentang Ketepatan Waktu	73
Tabel 4.46	Pernyataan Responden Tentang <i>Service</i> Memuaskan	73
Tabel 4.47	Pernyataan Responden Tentang Pengetahuan	74
Tabel 4.48	Rekapitulasi Pernyataan Kualitas Responden	74
Tabel 4.49	Hasil Uji Validitas Kompetensi	77
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi	77
Tabel 4.51	Hasil Uji Validitas Etos Kerja	78
Tabel 4.52	Hasil Uji Reliabilitas Etos Kerja	78
Tabel 4.53	Hasil Uji Validitas Kualitas	79
Tabel 4.54	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas	79
Tabel 4.55	Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.56	Persamaan Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.57	R Square	85
Tabel 4.58	Hasil Uji F	87
Tabel 4.59	Hasil Uji t	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Gedung PT. CAR Jakarta	28
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas P-P Plot	81
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	82



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel r	94
Lampiran 2A Tabel F	95
Lampiran 2B Tabel F (Lanjutan)	96
Lampiran 3 Tabel t	97
Lampiran 4A Hasil Regresi	98
Lampiran 4B Hasil Regresi (Lanjutan)	99
Lampiran 5 Histogram Dependent Variable	100
Lampiran 6 Normal P-P Plot Regression	101
Lampiran 7 Scaterplot DependentVariable	102
Lampiran 8 Kuesioner Kompetensi dan Etos Kerja	103
Lampiran 9 Kuesioner Kualitas Pelayanan	106

