

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Bengkel Di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo)**



Oleh:

ANJAR TRI WAHYUNI

NPM : 11.1.02.04814

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Kasus Pada Bengkel Di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo)



Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ANJAR TRI WAHYUNI

NPM : 11.1.02.04814

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Bengkel Di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANJAR TRI WAHYUNI

NPM: 11.1.02.04814

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 27 Februari 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.

Anggota : 1. Dr. Triyonowati, M.Si.

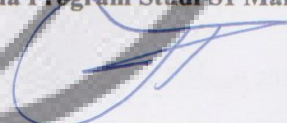
2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.

Dra. Tri Yuniati, M.M.



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ANJAR TRI WAHYUNI

N.P.M : 11.1.02.04814

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL DI DEALER YAMAHA AL HANDOKO SIDOARJO

dan dimajukan untuk diuji pada 27 Februari 2016, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja baik tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian bukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 Februari 2016

Yang Membuat Pernyataan,



ANJAR TRI WAHYUNI

Tahun	Bekerja di	Pengantar
2015	Dyandra Prameswanto	ST

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ANJAR TRI WAHYUNI
NPM : 11.1.02.04814
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Agustus 1991
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 2 (Dua) / 3 (Tiga)
Alamat / Telpon : Griya Mapan Sentosa EH-12 Waru
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : CHOTIB MALOKA
Alamat Rumah / Telpon : Griya Mapan Sentosa EH-12 Waru
Alamat Kantor / Telpon : Jl. Gemblongan 145 Surabaya
Pekerjaan : PLN

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Pabean I di Sidoarjo Tahun 2004
2. Tamat SMP 17 Agustus 1945 di Surabaya Tahun 2007
3. Tamat SMAN 20 Surabaya di Surabaya Tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – IX	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2014	Dyandra Promosindo	SPG Counter	-
2015	INDOSAT	SPG Counter	
2015	Envy Resto	Kasir	

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

ANJAR TRI WAHYUNI

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Kasus Pada Bengkel di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo) “**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.

5. Pimpinan dan Karyawan Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tua saya tercinta, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur beserta doa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 27 Februari 2016

Anjar Tri Wahyuni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Teori	6
2.1.1. Pelayanan	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2. Komponen Kualitas Pelayanan	10
3. Strategi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen	15

1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
3. Program Kepuasan Konsumen	17
4. Model – Model Kepuasan Konsumen	19
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.1.4. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen..	21
2.1.5. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.1.6. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.1.7. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.1.8. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.1.9. Penelitian Terdahulu	25
2.2. Rerangka Pemikiran	26
2.3. Perumusan Hipotesis	29

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data	31
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1. Variabel	32
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	32
3.5. Teknik Analisis Data	36
3.5.1. Uji instrumen	36
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3. Regresi Linier Berganda	38
3.5.4. Uji Kelayakan Model	39
3.5.5. Pengujian Hipotesis	40

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	41
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.1 Deskriptif Tanggapan Responden	44
1. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Bukti Fisik.....	44
2. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keandalan	45
3. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Daya Tanggap	47
4. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Jaminan...	48
5. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Empati	50
6. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepuasan Konsumen	51
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	56
4.4.1 Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalitas	57
2. Autokorelasi	59
3. Multikolinieritas	59
4. Heteroskedastisitas	60
4.5.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	61
4.6.1 Analisis Regresi Berganda	62
4.7.1 Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.8.1 Pengujian Hipotesis	66
1. Uji t	66

2. Koefisien Determinasi Partial (r^2).....	68
4.2 Pembahasan	69

BAB 5. PENUTUP

5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Bukti Fisik	44
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Kehandalan	45
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Daya Tanggap	47
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Jaminan	49
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Empati	50
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Kepuasan Konsumen	52
Tabel 11.	Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	53
Tabel 12.	Uji Validitas Variabel Kehandalan	54
Tabel 13.	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	54
Tabel 14.	Uji Validitas Variabel Jaminan	55
Tabel 15.	Uji Validitas Variabel Empati	55
Tabel 16.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 17.	Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel	57
Tabel 18.	Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 19.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 20.	Rekapitulasi Hasil Uji Regression	61
Tabel 21.	Anova	64
Tabel 22.	Model Summary	65
Tabel 23.	Tingkat Signifikansi Masing-Masing Variabel	66
Tabel 24.	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Rerangka Pimikiran	29
Gambar 2.	Grafik Pengujian Normalitas Data	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Output Regression
- Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 10. Sertifikat Seminar Ekuitas

