

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN AHASS 0797 KENCANASARI I SURABAYA**



Oleh :

RACHMAD DWI PRASOJO

NPM : 12.1.02.05307

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN AHASS 0797 KENCANASARI I SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

RACHMAD DWI PRASOJO

NPM : 12.1.02.05307

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN AHASS 0797 KENCANASARI I SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RACHMAD DWI PRASOJO

NPM : 12.1.02.05307

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 28 Mei 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : 1. Prof. Dr. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.
Anggota : 2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.
3. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dra. Aniek Wahyuati, M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RACHMAD DWI PRASOJO

N.P.M : 12.1.02.05307

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AHASS 0797 KENCANASARI 1 SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 28 Mei 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 simbol 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 yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Surabaya, 28 Mei 2016

Yang membuat pernyataan,



RACHMAD DWI PRASOJO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rachmad Dwi Prasajo
 NPM : 12.1.02.05307
 Program Studi : S1 Manajemen
 Tempat/ Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Oktober 1993
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (Dua)/ 2 (Dua)
 Alamat Rumah : Jalan Tanah Merah Utara VII no 31, RT. 007,
 RW. 009, Kelurahan Tanah Kali Kedinding,
 Kecamatan Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur.

B. ORANG TUA

Nama : Suharto
 Alamat Rumah/ Telepon : Jalan Tanah Merah Utara VII no 31, RT. 007,
 RW. 009, Kelurahan Tanah Kali Kedinding,
 Kecamatan Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur.
 Alamat Kantor/ Telepon : -
 Pekerjaan/ Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Tanah Kali Kedinding 1 Surabaya Tahun 2006
2. Temat SLTP Negeri 31 Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMA Negeri 3 Surabaya Tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VIII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

RACHMAD DWI PRASOJO

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AHASS 0797 KENCANASARI 1 SURABAYA”. Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, maupun dorongan dari berbagai pihak, untuk itu saya sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan saran, bimbingan, nasehat, dukungan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran dan keteladanan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si selaku Dosen Wali yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan kepada saya selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama di STIESIA.
6. Pimpinan dan karyawan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dan informasi yang saya perlukan.
7. Bapak dan ibu guru di tingkat SD, SMP, SMA dan kegiatan non akademik lainnya yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya.

8. Guru pertama dan selamanya dalam kehidupan saya, ibu dan bapak saya, ibu Yuyun Wahyuningsih dan bapak Suharto, yang setiap waktu memberikan doa, nasihat, semangat serta bantuan moril dan materi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat-sahabat saya Dwatra Apriandi, Luki Rengga, Alfian Sutandriyana, Fachrial Irawan Ali, Ahmad Cholik Azis, Yudha Afriadi dan teman-teman SM-1 2012 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, ilmu, dan dukungannya selama perkuliahan dan pada saat penyusunan skripsi ini.
10. Noviary Sastra Asmara yang dengan sabar memberikan saya semangat, doa, perhatian dan bantuan agar segera terselesaikannya skripsi ini.
11. Serta pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada saya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap adanya saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berguna sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Surabaya, 28 Mei 2016

RACHMAD DWI PRASOJO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1	Tinjauan Teoritis	8
2.1.1	Teori Pemasaran Jasa.....	8
2.1.2	Konsep Kualitas Layanan	13
2.1.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4	Hubungan Antar Variabel.....	27
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	31
2.2	Rerangka Pemikiran	32
2.3	Rerangka Konseptual	34
2.4	Perumusan Hipotesis.....	34

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	36
3.1.1	Jenis Penelitian	36
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	36
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Sumber Data	38
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1	Variabel.....	40
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	41

3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1	Uji Instrumen	45
1.	Uji Validitas	45
2.	Uji Reliabilitas.....	45
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
1.	Uji Multikolinearitas	46
2.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.	Uji Normalitas	47
3.5.3	Regresi Linier Berganda	49
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	50
3.5.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.5.6	Uji Hipotesis	51
1.	Uji Parsial (Uji t)	51
2.	Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	51

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Profil Perusahaan	53
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Karakteristik	54
4.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden	56
4.2	Hasil Analisis Data.....	63
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
1.	Hasil Uji Validitas	63

2.	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1.	Hasil Uji Multikolinearitas	65
2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
3.	Hasil Uji Normalitas.....	67
4.2.3	Regresi Linier Berganda	70
4.2.4	Hasil Uji Kelayakan Model	72
4.2.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis.....	75
1.	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	75
2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	78
4.3	Pembahasan.....	79
BAB 5 : PENUTUP	85
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
JADWAL PENELITIAN		
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	38
2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
5 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i>	65
6 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	66
7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	67
8 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	68
9 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	69
10 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
11 Hasil Uji Validitas	72
12 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
13 Hasil Uji Multikolinearitas	74
14 Hasil Uji Normalitas	77
15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
16 Hasil Uji Kelayakan Model	81
17 Koefisien Determinasi	81
18 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	83
19 Koefisien Determinasi Parsial	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Konsep Kepuasan Pelanggan	30
2	Rerangka Pemikiran	40
3	Rerangka Konseptual	41
4	Struktur Organisasi AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya.....	61
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
6	Grafik Pengujian Normalitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner
- 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- 3 Karakteristik Responden
- 4 Tanggapan Responden
- 5 Validitas
- 6 Reliabilitas
- 7 Regression

