

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT. BERKAT JAYA ABADI TRANS SURABAYA**



Oleh :

**ACHMAD CHOLIK AZIS**

**NPM : 12.1.02.05306**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT. BERKAT JAYA ABADI TRANS  
SURABAYA**

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



**Oleh :**

**ACHMAD CHOLIK AZIS  
NPM : 12.1.02.05306**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT. BERKAT JAYA ABADI TRANS SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ACHMAD CHOLIK AZIZ  
NPM: 12.1.02.05306**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 8 Oktober 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

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

**2. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**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 : ACHMAD CHOLIK AZIS

N.P.M : 12.1.02.05306

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.

BERKAT JAYA ABADI TRANS SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 8 Oktober 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, 8 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



**ACHMAD CHOLIK AZIS**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Achmad Cholik Azis  
NPM : 12.1.02.05306  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/ Tanggal Lahir : Surabaya, 12 September 1991  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (Dua)/ 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jalan Kedinding Lor II no 19, RT. 004, RW. 001, Kelurahan Tanah Kali Kedinding, Kecamatan Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur.

### B. ORANG TUA

Nama : Samian  
Alamat Rumah/ Telepon : Jalan Kedinding Lor II no 19, RT. 004, RW. 001, Kelurahan Tanah Kali Kedinding, Kecamatan Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur.  
Alamat Kantor/ Telepon : -  
Pekerjaan/ Jabatan : Karyawan

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Kedung Cowek II Surabaya 2005 Tahun
2. Temat SLTP YP. Taruna Jaya 1 Surabaya 2008 Tahun
3. Tamat SMA YP. Trisila Surabaya 2011 Tahun
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

**ACHMAD CHOLIK AZIS**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. BERKAT JAYA ABADI TRANS 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 Marsudi Lestariningsih, Ir. M.Si 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 PT. Berkat Jaya Abadi Trans 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 Bahriya dan bapak Samian, yang setiap waktu memberikan doa, nasihat, semangat serta bantuan moril dan materi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat-sahabat saya Rahmad Dwi Prasajo, Muhamad Afif Syaichoni, Muhamad Harisyandi, Fachrial Irawan Ali, Ivan Raka Putra, 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. 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 karenanya, 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, 8 Oktober 2016

**ACHMAD CHOLIK AZIS**

## 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.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8

### **BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HEPOTESISI**

2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2 Konsep Jasa .....	10



2.1.3 Konsep Kualitas Layanan.....	13
2.1.4 Konsep Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.5 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Rerangka Konseptual.....	33
2.4 Perumusan Hipotesis.....	34

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	37
3.4.1 Variabel Bebas, Yaitu Kualitas Layanan(x).....	38
3.4.2 Variabel Terikat, Yaitu Kepuasan Konsumen(y).....	41
3.5 Teknik Analisa Data.....	41
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
1. UjiNormalitas.....	42
2. Uji Heteroskedastitas.....	42
3. Uji Multikolinearitas.....	43
3.5.3 Uji Kelayakan Modal (Uji F).....	44
3.5.4 Koefisien Derterminasi ( $R^2$ ).....	44
3.5.5 Analisa Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	45
1. Uji Parsial (Uji t).....	45
2. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	47

## **BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	50
4.1.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	52
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
1. Hasil Uji Validitas .....	59
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
1. Uji Normalitas .....	61
2. Uji Heteroskedastitas .....	63
3. Uji Multikolinieritas .....	65
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.1.7 Uji Kelayakan Modal .....	68
4.1.8 Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	69
4.1.9 Pengujian Hipotesis .....	70
1. Uji Parsial (Uji t) .....	70
2. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	74
4.2 Pembahasan .....	76
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	76
4.2.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	77
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen .....	78
4.2.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	79
4.2.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen .....	80
4.2.6 Variabel Bebas yang Berpengaruh Dominan .....	81

## **BAB 5 : PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	82
5.2 Saran .....	83

JADWAL PENELITIAN .....

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN .....



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	32
2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	50
3. Deskripsi Usia Responden .....	51
4. Deskripsi Pekerjaan Responden .....	52
5. Interval Kelas .....	53
6. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	53
7. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Keandalan ( $X_2$ ) .....	54
8. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	55
9. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Terhadap Jaminan ( $X_4$ ) .....	56
10. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Terhadap Empati ( $X_5$ ) .....	57
11. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	58
12. Hasil Uji Validitas .....	60
13. Hasil Uji Reliabilitas .....	61
14. Hasil Uji Normalitas .....	63
15. Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
16. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda .....	66
17. Uji Kelayakan Modal .....	69
18. Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi .....	70
19. Hasil Perhitungan Uji t .....	71
20. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	33
2. Grafik Pengujian Normalitas .....	62
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64

