

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA
DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR
DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat
Sarjana S-1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi
Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi



Oleh:

**DANANG SETIAWAN
A 210 000 074**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

PERSETUJUAN

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA
DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR
DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

Oleh :

**DANANG SETIAWAN
A 210 000 074**

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan
Dewan Penguji Sarjana Strata 1

Pembimbing I

Drs. Joko Suwandi, SE

Pembimbing II

Drs. Sriyono, M.Pd.

PENGESAHAN

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA
DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR
DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

DANANG SETIAWAN
A 210 000 074

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji:

1. Drs. Joko Suwandi,SE ()
2. Drs. Sriyono, M.Pd. ()
3. Drs. Nur Chusni, SE, M.Ag. ()

Surakarta, Februari 2006
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,

Drs. H. Sofyan Anif, M.Si.
NIK: 547

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, Januari 2006

DANANG SETIAWAN
A 210 000 074

MOTTO

Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin,
dan hari esok harus lebih baik dari hari ini
(HR Bukhari Muslim)

Persahabatan adalah tanaman yang harus disirami
Tiada yang begitu berharga dan pantas diperjuangkan
Selain kasih sayang dan cinta dari sahabat
(Intisari)

Semua orang berada dalam keadaan merugi apabila tidak mengisi dengan
perbuatan-perbuatan yang baik
(Mukadimah QS Al' Ashr (103): 1-3)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

- ♥ Mama – Papa tercinta tumpuan hormat dan bakti yang tiada putus doa dan kasih sayangnya.
- ♥ Adikku tercinta, belahan jiwa satu kandung dalam satu bani.
- ♥ Sahabat-sahabat setiaku
- ♥ Yang selalu di hati dalam pencarian sejati hidupku

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, atas ijin dan ridlo-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang senantiasa kita tunggu pertolongannya di hari akhir nanti.

Penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO”** ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah banyak membantu dengan semua saran, kritik, sumbangan pikiran, tenaga, dan waktu, serta bimbingan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati yang tulus dan dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Sofyan Anif, MSi. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. H. Djalal Fuadi, MM. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan ijin dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Joko Suwandi, SE selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sriyono, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Darsinah, SE. M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis menuntut ilmu khususnya di jurusan pendidikan akuntansi.
7. Bapak Yusuf Sunyoto, selaku pimpinan Dealer Putra Utama Motor di Sukoharjo yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
8. Seluruh staf dan karyawan Dealer Putra Utama Motor di Sukoharjo yang telah memberikan bantuan selama penelitian.
9. Kedua orang tuaku, adikku tercinta beserta keluarga besarku yang dengan tulus telah memberi motivasi dan dukungan moril maupun materiil hingga terselesainya skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat setiaku: Ita, Tri, Gymbal, Stres, Santi, Ismita yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Temanku seperjuangan terutama teman PDU Angkatan 2000, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang kalian berikan.
12. Blue Motor Cycle yang selalu setia dampingi dan temaniku pergi.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
14. Almamaterku.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amiiin.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Persepsi	7
1. Pengertian Persepsi	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	8

B. Kepuasan Konsumen	9
1. Definisi Kepuasan Konsumen	9
2. Konsep Kepuasan Konsumen	10
3. Teori dan Model Kepuasan Konsumen	10
C. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Karakteristik Pelayanan	15
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
D. Perilaku Konsumen	21
E. Kerangka Pemikiran	22
F. Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Metode Penelitian	25
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi, Sampel dan Sampling	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel Penelitian	27
3. Sampling	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Angket	28
2. Wawancara	30

F. Uji Coba Angket (<i>Try Out</i>)	30
1. Uji Validitas Angket	31
2. Uji Reliabilitas Angket	31
G. Uji Persyaratan Analisis Data	32
1. Uji Normalitas	32
2. Uji Linieritas	33
H. Analisis Data	33
1. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana	33
2. Uji F	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Setting Penelitian	36
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	36
2. Struktur Organisasi	37
3. Personalia dan Kepegawaian	40
B. Analisis Data	42
1. Deskriptif Responden	42
2. Uji Instrumen Penelitian	44
3. Uji Pra-Syarat Analisis	47
4. Uji Hipotesis	48
C. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran-saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan Jasa (X).....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Linieritas	48
Tabel 4.9. Hasil Analisis Koefisien Regresi Linier Sederhana	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dealer Putra Utama Motor	41

ABSTRAK

ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO

Danang Setiawan, A 210 000 074, Jurusan Pendidikan Akuntansi,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta,
2007, 52 + xv halaman.

Semakin meningkatnya persaingan di bidang otomatis, menyebabkan perusahaan memperhitungkan berbagai strategi guna bersaing di pasar. Pelayanan adalah keseluruhan kegiatan yang membuat pelanggan secara mudah mencapai atau memenuhi keinginannya. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan akan dapat membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan penjualan jasa perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan jasa yang diberikan oleh Dealer Putra Utama Motor dan mengetahui kepuasan konsumen Dealer Putra Utama Motor.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi semua konsumen yang menggunakan jasa dealer Putra Utama Motor, sampel diambil sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel *incidental sampling* menggunakan angket tertutup.

Hasil pengujian dan analisis terhadap model regresi linier sederhana didapatkan: $y = 19.258 - 0.091x$. Koefisien regresi x sebesar -0.091 menunjukkan hubungan negatif untuk pelayanan jasa (x) terhadap perubahan kepuasan konsumen (y). Sedangkan konstanta 19.258 menunjukkan perubahan kepuasan konsumen (y) jika variabel pelayanan jasa (x) dianggap nol atau tidak ada. Dengan demikian apabila pelayanan jasa ditingkatkan, maka akan menurunkan kepuasan konsumen. Sedangkan berdasarkan uji t didapat hasil t_{hitung} sebesar -2.036 t_{tabel} sebesar ± 2.000 , maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-2.036 > -2.000$) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang negatif dan signifikan antara pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} negatif, hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan jasa ditingkatkan 1 satuan, maka akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 2.036 .

Kata kunci: Pelayanan jasa, kepuasan konsumen.