

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE
DI KARANGANYAR**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :
AHMAD HUDZAIFAH
B.100 020 370

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE DI KARANGANYAR”

Yang telah ditulis oleh Ahmad Hudzaifah dengan NIM. B 100 020 370

Telah dipertahankan didepan dosen pengaji pada tanggal-----

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2006

Pembimbing Utama

(Anton Agus Setiawan, SE, MS.i)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Syamsudin, MM)

MOTTO

“Jadikan sabar dan sholat ilu sebagai penolongmu,
karena sesungguhnya yang demikian ilu, sungguh-sungguh
beral,

Keecuali bagi orang-orang yang khusu”
(Q.S. Al-Baqarah: 45)

“Mengelahui kekurangan diri adalah lenaga kesempurnaan
dan berusaha terus
mengisi kekurangan adalah keberanian yang luar biasa”
(Hamka)

“Jangan pernah Menyesal!!! Dikemudian, mengapa dahulu
engkau menanamkan Seuntai Harapan”
(Ahmad Hudzaifah)

“Dalam proses laju hidup,
Terdapat sesuatu Masalah...
Terdapat sesuatu Kejadian...
yang sekiranya beral, Sebelum nyawa lepas dari raga
tersebut hanya akan membual diri dan hali menjadi kuat”
(Ahmad Hudzaifah)

PERSEMBAHAN

- Seliap desir nafas dalam kehidupan, merupakan wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah Azza Wajalla kepada umatNya.
- Seliap detik waktu penyelesaian skripsi ini, merupakan hasil gelaran doa Ibu dan ayahku tercinta yang selama ini memberikan perhatian yang tiada pernah pulus.
- Seliap makna dalam pokok bahasan pada bab-bab ini merupakan hasil hembusan kritik dan saran dari Dozen Pembimbing serta Sobat-sobat bijakku yang berada dalam kehidupan ini dengan kebenaran dan kebijaksannya.
- Seliap pancaran semangat yang terlinas dalam imajinasiku untuk penulisan skripsi ini merupakan inspirasi dari seseorang yang selalu menemani seliap langkah hidupku.
- Dan seliap keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini merupakan wujud dari seluruh kebanggaan diriku untuk mengerli makna sebuah,

JATI DIRI...

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُمَّ اكْفُمْ عَيْنَيْهِمْ وَرَبِّكُمْ أَكْبَرُ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE DI KARANGANYAR"**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penulisan skripsi ini banyak bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, baik berupa bimbingan, fasilitas dan pengetahuan yang sangat penulis butuhkan. Oleh karena itu tepat rasanya jika penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Syamsudin, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Moqorobin, MM. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen.
3. Bapak Anton Agus Setiawan SE, MS.i, selaku pembimbing utama yang berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu membuat aku tersenyum.
5. Teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan perhatian pada penulis.

6. Mas *Budi* or *Mualaf* yang berjasa dalam olah data serta keluarga besar Bumi Sakinah (mz. Isnaeni, mz. Wahid, mz. Qomar dan yang lainnya dech...).
7. Seluruh teman se-almamater dan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga amal dan kebaikkannya mendapatkan balasan pahala dari Allah Subhanahu Wata'ala

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, Januari 2007

Ahmad Hudzaifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemahaman Konsep Jasa	7
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
C. Konsep Kepuasan Konsumen	17
D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Kerangka Pemikiran.....	23

B. Hipotesis.....	26
C. Metode Pengumpulan Data	27
D. Validitas dan Reliabilitas.....	30
E. Alat Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum	36
B. Organisasi dan Sumber Daya Manusia	40
C. Deskripsi Data	42
D. Hasil Analisa Data.....	44
E. Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
C. Keterbatasan Dalam Penelitian	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN