

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

YULI ROMDHONI
B 100 020 526

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2007

ABSTRAKSI

Kualitas jasa merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pemilihan produk jasa yang dapat memuaskan konsumen. Tercapainya kepuasan konsumen apabila kualitas produk jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan konsumen, serta variabel yang berpengaruh dominan di antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu Simpati. Penelitian dilaksanakan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna kartu Simpati di Yogyakarta. Sampel diambil sebanyak 100 orang dengan teknik *aksidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengujian asumsi klasik, analisis regresi ganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu Simpati di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19,213 > 2,29$) pada taraf signifikansi 5%. Besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 50,5%, sedangkan 49,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini terbukti dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $= 0,505$. (2) Variabel *reliability* merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel *reliability* terhadap kepuasan konsumen adalah paling besar (4,577) diterima pada taraf signifikansi 5%.

Kata kunci: kualitas jasa, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, kepuasan konsumen

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI DI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yuli Romdhoni
NIM : B 100 020 526
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal :

.....
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2007
Pembimbing Utama

Dra. Mabruroh, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Drs. H. Syamsudin, MM

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Alam Nasyrah: 6-8)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang kususy'.

(Q.S. Al Baqarah : 45)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

- ? Bapak Ibuku tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, bimbingan, dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis.
- ? Keluarga besarku yang selama ini memberikan dukungan dan kasih sayang
- ? Sahabat-sahabatku, terima kasih atas kebersamaannya.
- ? Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI DI YOGYAKARTA”** dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar kesarjana-an strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Mabruroh, MM, selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta, serta keluarga besarku yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil serta dorongan semangat dan do'a yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

5. Sahabat dan teman-temanku Manajemen '02 dan rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak memberikan semangat, saran dan hiburan kepada penulis.
6. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	7
B. Kualitas Jasa	12
C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Kejian Penelitian Terdahulu	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Teoritik	19
B. Hipotesis	20
C. Populasi dan Sampel	21
D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Variabel	24
F. Instrumen Penelitian	24
G. Metode Analisis Data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	37
B. Pengujian Kualitas Data	42
C. Analisis Data	44
1. Uji Asumsi Klasik	44
2. Analisis Regresi Berganda.....	47
3. Koefisien Determinasi	50
4. Uji t	51
5. Uji F	53
D. Pembahasan	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Tarif Kartu Simpati.....	38
IV.2. Jenis Kelamin Responden	40
IV.3. Usia Responden	40
IV.4. Pendidikan Responden	41
IV.5. Pekerjaan Responden	41
IV.6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Jasa	42
IV.7. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen.....	43
IV.8. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Jasa	42
IV.9. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen.....	43
IV.10 Hasil Perhitungan Uji Multikolinieritas	45
IV.11 Hasil Uji Hetersokedasitiras	46
IV.12 Hasil Analisis Regresi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Teoritik	30
3.2 Statistik Uji Durbin-Watson	42
IV.1 Daerah Kritis Uji Autokorelasi.....	47
IV.2 Daerah Kritis Uji F	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen
2. Skor Hasil Kuesioner
3. Data Penelitian
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Multikolinieritas
7. Uji Heteroskedastisitas
8. Uji Autokorelasi
9. Uji Hipotesis
10. Tabel Signifikansi r *Product Moment*, F, dan t
11. Surat Ijin Penelitian

PERSETUJUAN

PENGARUH BIAYA DISTRIBUSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN
PADA PERUSAHAAN MEUBEL UD. MUGIHARJO BOYOLALI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dwi Wiyanto
NIM : B 100 000 269

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 2005

Pembimbing

(Ir. Irmawati, SE, M.Si)

7. Bapak Ibuku tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya, serta kasih sayangnya yang tiada henti. (Aku akan tetap berusaha memberikan yang terbaik, kini putrimu sudah menjadi Sarjana Ekonomi).
8. Kedua Kakakku Mas Ambar dan Mas Giri, kakak iparku: Mbak Haryani + Mbak Miyati (Kalian adalah sumber inspirasiku, makasih untuk kasih sayang, nasehat, semua yang telah kau berikan untukku).
9. Keponakanku : Ayu, Bagus, Putri, Kiki (Kalian adalah teman kecilku yang menyenangkan).
10. Mas Nugroho yang paling mengerti aku, thanks untuk perhatian dan kasih sayang, perhatian, dan cintanya. (I love you so much)
11. My best friends : Mila, Whifi, Lilis, Catur, Niken, Dewi, Siti, semoga persahabatan kita akan selamanya indah.
12. Sobatku yang cantik: Mbak Vivi, Mbak Nita, makasih untuk wejangannya, kapan kita main lagi.
13. Sahabatku yang ganteng: Mblendus, Udin, Gopal, dan Kelas H, kalian akan tetap menjadi sahabat terbaikku.
14. Temen kost NURLIA: Yunida (jangan sakit-sakitan dong), Nining (miss Diet, White, moga sukses ya), Si Bos (kelarin tu skripsinya), Yuyun (kapan terima Jamil?), Titi yang selalu tersenyum, Ulfa, Ika, Ari, Meris Alias Agnes rasa moca, Wiwik, dan Nurul. Kalian akan menjadi kenangan terindahku.