

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN CV.CIKATA INDONESIA  
DI SURAKARTA**



**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh :**

**ROHMAD HIDAYAT S**

**NIM : B 100 060 145**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN CV.CIKATA INDONESIA DI  
SURAKARTA.**

Yang ditulis oleh:

**ROHMAD HIDAYAT S**  
**B 100 060 145**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta,     Maret 2011

Pembimbing Utama

**(Drs,Agus Muqorrobin, MM)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

**(Dr. Triyono, M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura Telep. (0271) 717417 Surakarta-57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROHMAD HIDAYAT S  
NIRM : B 100 060 145  
Jurusan : EKONOMI MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN  
CV.CIKATA INDONESIA DI SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2011

Yang membuat pernyataan,

**Rohmad Hidayat S**

**B 100 060 145**

## **MOTTO**

*“Allah akan meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang berilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”*

*(Q.S. Al Mujaadilah : 11)*

*“Barangsiapa berjalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga“*

*(HR. Muslim )*

## PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:*

*Orang tuaku tercinta yang selalu mendukung anak-anaknya untuk kesuksesannya dengan kasih sayang yang tanpa hentinya Tersayang.*

*Buat teman-temanku semua yang selalu menghibur aku  
Teman-teman kelas Manajemen 2006, tetap semangat belajar dan  
pantang menyerah..!*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan CV.Cikata Indonesia di Surakarta. Dalam penelitian ini digunakan lima macam variabel independen yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Sehubungan dengan tujuan penelitian diatas, maka untuk mengidentifikasi masalah, penelitian ini mengambil tempat di kota Surakarta sebagai obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang memakai jasa dari perusahaan CV.Cikata Indonesia. Dalam penelitian ini diambil sampel dengan jumlah 50 responden, dengan alasan pengambilan sampel tersebut sudah melebihi batas standar sampel yang baik yaitu diatas 30. Cara pengumpulan data dengan menggunakan data primer yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, selain itu peneliti juga menggunakan data sekunder yaitu data yang telah disediakan oleh pihak perusahaan. Metode analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis kuantitatif yang diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda (SPSS 12.0).

Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kelima variabel independen (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen).

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yaitu perusahaan CV.Cikata Indonesia dalam melakukan kebijakan-kebijakan perusahaan dengan tepat sehingga dapat menghasilkan situasi kerja yang kondusif dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat lebih variatif lagi dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dengan menambah jumlah sampel penelitian sehingga diharapkan akan menghasilkan penelitian yang lebih jelas.

Kata kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan Konsumen.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN CV.CIKATA INDONESIA DI SURAKARTA”**. Ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan dan penyusunan skripsi ini akan tetapi karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima pemikiran serta dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta terima kasih atas segala doa, dukungan, pengorbanan, bimbingan, nasehat dan kasih sayangnya. Aku akan selalu berusaha menjadi kebanggaan kalian.

2. Bapak Dr. Triyono, M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs.Agus Muqorrobin,, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti, SE, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs.Agus Muqorrobin, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi atas waktu dan kesabarannya serta segala arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Wafiatun Mukaromah, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan demi kesuksesan akademik penulis di Fakultas Ekonomi.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan dan membantu kelancaran penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan dorongan, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi



perkembangan ilmu manajemen. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Maret 2011

Penulis

**Rohmad Hidayat S**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Kualitas .....	9
B. Dimensi Kualitas.....	13
C. Pengertian Jasa.....	16
D. Karakteristik Jasa .....	17

E. Pelayanan .....	19
1. Strategi Pelayanan.....	20
a. Mengidentifikasi, Pelayanan jasa .....	20
b. Menentukan Tujuan Pelayanan .....	20
c. Strategi Pelayanan Pelanggan .....	21
d. Implementasi .....	21
2. Bentuk-bentuk Layanan .....	21
3. Karakteristik Pelayanan .....	22
a. Tidak Dapat Diraba .....	22
b. Tidak Dapat Disimpan.....	22
c. Produksi dan Konsumen secara bersama .....	22
d. Memasukinya lebih mudah .....	22
e. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor luar .....	22
F. Kualitas Pelayanan .....	22
1. <i>Tangible</i> .....	23
2. <i>Realibility</i> .....	23
3. <i>Responsiveness</i> .....	23
4. <i>Assurance</i> .....	23
5. <i>Emphaty</i> .....	24
G. Kepuasan Konsumen.....	24
1. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen	25
2. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.	25

a.	Kualitas Produk .....	25
b.	Kualitas Pelayanan .....	25
c.	Emosional .....	26
d.	Harga .....	26
e.	Biaya.....	26
H.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A.	Kerangka Pemikiran.....	29
B.	Hipotesis.....	30
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
1.	Populasi.....	31
2.	Sampel.....	31
D.	Metode Pengumpulan Data .....	32
1.	Observasi.....	32
2.	Wawancara.....	32
3.	Studi Kepustakaan.....	32
4.	Kuesioner .....	33
E.	Definisi Operasional dan Cara Pengukurannya .....	33
1.	Kualitas Pelayanan .....	34
2.	Kepuasan Konsumen.....	35
F.	Cara Mengukur Variable Penelitian.....	36
1.	Uji Validitas .....	36

2. Uji Realibilitas .....	37
3. Analisis Regresi Berganda .....	38
4. Uji t .....	39
5. Uji F Test .....	40
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan CV. Cikata Indonesia	43
B. Struktur Organisasi.....	44
1. Direktur .....	46
2. Manager .....	47
3. Staf Administrasi.....	47
4. Sekretaris.....	47
5. Karyawan .....	48
C. Manajemen CV. Cikata.....	48
1. Pemasaran .....	48
2. Sumber Daya Manusia .....	49
3. Jam Kerja Karyawan.....	51
4. Pembayaran Gaji.....	51
5. Cuti .....	52
D. Diskripsi Responden Penelitian .....	52
1. Jenis Kelamin.....	52
2. Umur .....	53

3. Pendidikan.....	54
4. Pekerjaan.....	54
E. Pengujian Instrumen Penelitian.....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	59
F. ANALISIS DATA .....	61
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
a) Uji t.....	64
b) Uji F.....	72
c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
G. Pembahasan.....	75
BAB V    PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Keterbatasan Penelitian .....	79
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2.	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.3.	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.4.	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> / bukti langsung ( $X_1$ ).	56
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> / kehandalan ( $X_2$ ) ....	57
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> / daya tanggap ( $X_3$ )	57
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> / jaminan ( $X_4$ ) .....	58
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> / perhatian ( $X_5$ ).....	58
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ).....	59
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	30
Gambar 2.2. Skema Struktur Organisasi.....	45