

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Pada UD KARUNIA
MANDIRI JAYA Alumunium Dan Besi Wonogiri)**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

EDY KURNIAWAN

NIM. B 100 070 173

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Pada UD KARUNNIA MANDIRI JAYA Wonogiri)”

Yang ditulis oleh :

EDY KURNIAWAN
NIM. B 100 070 173

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima :

Surakarta, Agustus 2011

Pembimbing

(Drs.Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EDY KURNIAWAN
NIRM : 07.6.106.02016.50173
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KWALITAS PELAYANAN
: TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study
: Kasus Pada UD Karunia Mandiri Jaya Alumunium
: dan Besi Wonogiri).
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya 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, Agustus 2011
Yang membuat pernyataan,

EDY KURNIAWAN
.....

MOTTO

Untuk memahami hati dan pikiran seseorang,

Jangan melihat apa yang telah di raih.

Lihatlah apa yang dia lakukan untuk menggapai cita – citanya. (Kahlil Gibran)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah

selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan

yang lain dan hanya kepada Allah -lah kamu berharap.

(Q.S Al Nasyr 6 -8)

PERSEMBAHAN

Dengan Ridho Allah SWT, sehingga skripsi ini terselesaikan dan karya kecil ini kupersembahkan untuk :

- ✍ Ayah & Bunda tercinta, yang teramat sangat kusayangi & kuhormati, yang tiada henti-hentinya mengiringi, menghantar, serta membimbingku dengan penuh kesabaran disetiap langkahku dengan segenap doa, penuh cinta & kasih sayang yang teramat luar biasa besar dan dengan penuh harapan demi kesuksesanku.*
- ✍ Kakek dan Nenek yang di desa, terimakasih atas doanya.*

Terima kasih atas doa & dukungannya selama ini

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Pada UD KARUNIA MANDIRI JAYA Alumunium dan Besi Wonogiri)

Perusahaan perlu memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi dengan cara menciptakan kualitas pelayanan yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen.

Perumusan masalah yaitu: Apakah kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen? dan Variabel manakah yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?

Hipotesis adalah: Diduga kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Diduga variabel kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah *Tangible*.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi serta uji heteroskedastisitas, uji hipotesis meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji f (uji stimulan) dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis uji T data dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 2) *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 3) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 4) *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 5) *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji F diperoleh kelima variabel (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen UD .Karunia Mandri Jaya. Hasil koefisien determinasi (R^2) bahwa (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen sebesar 87,6% dan 12,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model misalnya promosi dan lokasi. Berdasarkan penelitian hipotesis yang diduga paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen UD.Karunia Mandiri Jaya adalah variabel *tangible* tidak terbukti. Sedangkan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *Reliability*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

?? ?? ? ? ?????? ????? ????

Alhamdulillahirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. Salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan suka rela memberikan dukungan, doa, kesempatan, bantuan pemikiran tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Kepala Prodi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Nur Ahmad, SE, Msi, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM, selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan saran, pengarahan, dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen dan staf karyawan FE. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.
6. Bapak dan Ibu yang tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
7. Adek Ajeng tanpa aq sadari kau memberi cahaya dalam kehidupanq terimakasih atas motivasi dan doanya.
8. Teman – teman seangkatan dan seperjuangan fakultas ekonomi 2007 semoga kesuksesan selalu menyertai kita.
9. Buat Sholeh, Payjolondo, Adi, Arman, Baut yang selalu bersama-sama menunggu dosen bareng.
10. Anak kelas f, Baut, Nia, Ega, Susi, Pay, Yuni, Itta, Hata, Rizal, Ulum, Arman, dan masih banyak lagi, terimakasih atas doanya.
11. Teman - teman MARGALUYU terima kasih atas bimbingan dan doanya.
12. Kru Karunia Mandiri Jaya yang telah membantu dalam proses pencarian data dan terimakasih atas saran – sarannya.
13. Saudara – saudaraku yang ada di Jakarta terima kasih atas doanya.
14. Semua teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang turut memberikan bantuan dan pengertian secara tulus.

Atas segala bimbingan, bantuan, pengarahan, saran, kritik, dan kebaikan yang telah Bapak, Ibu, keluarga, teman-teman, berikan akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Segala usaha yang sungguh-sungguh penulis telah mencoba untuk meminimalisir kesalahan maupun kelemahan yang mungkin ada dalam tulisan ini, namun tiada sesuatu pun di dunia ini yang sempurna. Sehingga saran dan kritik

membangun akan amat sangat membantu dalam perbaikan tulisan ini. Akhirnya tak lepas dari semua kelemahan yang ada, penulis berharap penulisan skripsi ini sedikit banyak akan menambah pengetahuan dan wawasan yang menyeluruh dari disiplin ilmu yang kita miliki.

?? ?? ? ?????? ?? ?? ??? ?

Surakarta, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Pemasaran	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Pengertian Konsep Pemasaran.....	11

3. Bauran Pemasaran	13
4. Segmentasi, Penargetan Pasar, Dan Positioning Produk ...	15
B. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24
C. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
1. Pengertian Kepuasan.....	29
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	32
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	34
4. Jenis Tanggapan atau Keluhan.....	35
D. Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODA PENELITIAN.....	40
A. Kerangka Pemikiran.....	40
B. Hipotesis	41
C. Data dan Sumber Data.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Definisi Operasional.....	44
H. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52

B. Diskripsi Data.....	61
C. Analisis Data	63
1.Uji Instrumen Data.....	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	69
3. Analisis Regresi Berganda.....	72
4. Uji Hipotesis.....	75
5. Koefisien Determinasi.....	82
D. Pembahasan.....	83
 BAB V PENUTUP.....	 85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Teori	40
Gambar Kriteria dan Aturan Pengujian.....	49
Gambar Kriteria dan Aturan Pengujian	50