

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Marcellino Variasi, Audio, AC dan Cuci Mobil di Solo)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:
ARDHY ARIANATA
B 100 090 009

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Marcellino Variasi, Audio, AC dan Cuci Mobil di Solo)”

Yang disusun oleh:

NAMA : ARDHY ARIANATA

NIM : B 100 090 009

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2013

Pembimbing Utama,



(Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARDHY ARIANATA**
NIRM : **09.6.106.02016.500009**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Pada Marcellino Variasi,
Audio, AC dan Cuci Mobil Di Solo)**

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, Juli 2013

Yang membuat pernyataan,

ARDHY ARIANATA

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain.

*Dan hanya kepada Tuhan -Mu
hendaknya kamu berharap.*

(Q.S. Al Insyirah : 6-8)

Langkah pertama mencapai keberhasilan adalah melakukan pekerjaan kecil dengan sebaik-baiknya dengan cara yang benar, hingga keberhasilan dapat tercapai, setelah itu lakukanlah pada hal-hal yang lebih besar.

(Al Ghozali)

*“Berhenti bertanya bagaimana cara mendapatkan apa yang kamu inginkan, karena jawaban yang kamu temukan hanyalah
BERUSAHA”*

“Ardhy Arianata”

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DEANGAN SEGALA DOA DAN PUJI SYUKUR KEHADIRAT ALLAH SWT,
KARYA SEDERHANA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

- ✍ ALLAH SWT DENGAN SEGALA KEMULIAAN-NYA, SETIAP GORESAN TINTA DALAM LEMBAR PUTIH INI MERUPAKAN PETUNJUK DAN ANUGERAH YANG TAK TERHINGGA.
- ✍ IBU DAN BAPAK TERCINTA, TERIMA KASIH UNTUK SEMUA DOA DAN KASIH SAYANGNYA, AKAN TERSIMPAN DIHATIKU SELALU.
- ✍ ADIK TERSAYANG, SEMANGATKU ADA KARENA KAMU.
- ✍ UNTUKMU YANG SELALU MEMBERI DORONGAN BUATKU.
- ✍ SAHABAT-SAHABATKU YANG SELALU MENEMANIKU DAN MEMBERI SEMANGAT BAGIKU
- ✍ ALAMAMATERKU....

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel *Marcellino Variasi, Audio, AC, dan Cuci Mobil di Solo*.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang di *Marcellino Variasi, Audio, AC, dan Cuci Mobil di Solo*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan tehnik *convenience sampling*, yaitu pengambilan data dengan secara tidak acak, yaitu memilih sampel dari elemen populasi (orang atau kejadian) yang datanya mudah diperoleh peneliti. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil uji F maka secara bersama-sama antara variabel *Responsiveness* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangibles* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Reliability* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil uji t_{test} maka diperoleh yaitu : *Variabel Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen. dengan demikian Hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability*) berpengaruh terhadap bengkel *Marcellino Variasi, Audio, AC, dan Cuci Mobil di Solo* terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *R square* (R^2) sebesar 0,819, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Responsiveness* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangibles* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Reliability* (X_5) sebesar 81,9%. Sedangkan sisanya sebesar 18,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata-kata kunci: *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Marcellino Variasi, Audio, AC dan Cuci Mobil di Solo)"** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Fatchurrochman, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah meluangkan ilmu kepada penulis, sehingga sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.
8. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak kemudahan dan bantuannya.
9. Untuk Ibu dan Bapakku yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual dengan penuh kasih sayang.
10. Adik Tersayang Bima yang selalu membuatku semangat, tersenyum dan membuat aku selalu bersyukur akan hidup ini.
11. Buat semua Saudaraku Taufik yang selalu menemani kemana aja.
12. Keluarga Besar (Kakek dan Nenek, pakde dan Bude, Om dan Tante, Mas dan Mbak, Adek-adekku) Love You Pull.
13. Untuk semua sahabat saya putro, akdi, anang, arek, chito, Nandi, irwan, guntur, anggra, rhidy, nurul, silvi, rosyid, imam, ninda dan smuanya yg tidak bisa aku sebutin satu per satu thanks for all.
14. Teman-temanku kelas A angkatan 2009 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu trimakasih atas kebersamaan kalian selama ini.
15. Temen-temen dan sobat di rumah, mkasih selalu ada saat aku butuh.

16. THE ALLPART Band yang selalu exsis , makasih udah ada saat aku galau.
17. Keluarga Besar LAAS (LENTENG AGUNG AUTO SPORT), LAAS SOLO khusus nya , bravo LAAS.

Akhirnya penulis hanya dapat membalas dengan doa semoga Allah SWT membalas jasa serta baik budi semuanya di atas. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

Ardhy Arianata

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Konsep Total Quality Service (TQS)	25
C. Konsep Jasa	26
D. Kepuasan Konsumen	29

	E. Hasil Penelitian Terdahulu	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
	A. Kerangka Pemikiran	37
	B. Hipotesis	38
	C. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	38
	D. Data dan Sumber Data	39
	E. Metode Pengumpulan Data	40
	F. Definisi Operasional dan Penjelasan Variabel	40
	G. Skala pengukuran Kualitas layanan dan Kepuasan konsumen	42
	H. Uji Validitas dan Reabilitas	43
	I. Metode Analisa Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
	A. Gambaran Umum Perusahaan	50
	B. Diskripsi Responden	55
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	58
	D. Pembahasan	74
BAB V	PENUTUP	78
	A. Kesimpulan	78
	B. Keterbatasan Penelitian	78
	C. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Pendidikan Akhir	55
Tabel 4.2.	Karakteristi Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3.	Karakteristik Usia	56
Tabel 4.4.	Karakteristik Pekerjaan	57
Tabel 4.5.	Karakteristik Pendapatan	57
Tabel 4.6.	Karakteristik Jenis Pelayanan	58
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empaty</i>	60
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.13.	Hasil Uji Realibilitas	62
Tabel 4.14.	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.15.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.16.	Hasil Uji Multikoleniaritas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan	23
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Marcellino Variasi	53