

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PANORAMA  
YAMAHA MOTOR DI BOYOLALI**



**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**M. ARIF RAHMATULLAH  
NIM. B 100 060 179**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PANORAMA  
YAMAHA MOTOR DI BOYOLALI**

Yang ditulis oleh :

**M. ARIF RAHMATULLAH**  
**NIM. B 100 060 179**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima :

Surakarta, Oktober 2012

Pembimbing

(Anton Agus S, SE., M.Si)

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 : **M. Arif Rahmatullah**  
NIRM : **B 100 060 179**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer Panorama Yamaha Motor di Boyolali**

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,..... Oktober 2012.....

Yang membuat pernyataan,

M. Arif Rahmatullah

## MOTTO

? *Dan laksanakan salat, tunaikan zakat, dan taatlah kepada Rasul  
(Muhammad agar kamu diberi Rahmat)*

*(Q.S. An – Nur : 56)*

? *Lakukanlah segala pekerjaan dengan maksimal, sebab mengerjakan  
sesuatu setengah-setengah menunjukkan keragu-raguan dan itu  
adalah orang yang munafik.*

*(Manajemen Qolbu)*

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ✍ Kedua orang tua tercinta yang selama ini selalu memberikan dukungan melalui do'a yang tak pernah lekang oleh waktu dan selalu memberikan dukungan materil.
- ✍ Mertuaku di Boyolali terima kasih telah menyayangiku
- ✍ Istriku tercinta terima kasih telah mencintaiku dengan sepenuhhati
- ✍ Anak-anakku tersayang engkaulah motivasiku
- ✍ Saudara-saudaraku yang kusayangi selalu memberikan dukungan dan membantuku.
- ✍ Almamaterku

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jamina n, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen di Dealer Panorama Yamaha Motor di Boyolali dan untuk mengetahui pengaruh penyediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Dealer Panorama Yamaha Motor di Boyolali.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_1$  : Diduga kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empathy, bukti fisik) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen dan  $H_2$  : Diduga penyediaan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan, yaitu siapa saja yang sedang menggunakan jasa di Dealer Panorama Yamaha Motor.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena  $t_{sig}$  (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?) maka secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dan variabel penyediaan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena  $t_{sig}$  (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?) maka secara signifikan penyediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Hasil uji F diperoleh hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $87,402 > 4,00$ ), maka  $H_0$  ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan penyediaan fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Sehingga model yang digunakan adalah fit.

Koefisien determinasi diperoleh *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,643, berarti variasi perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Penyediaan Fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penyediaan Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirobilalamin, 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 sukar 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 Kajur Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Anton Agus S, SE, M.Si selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan dukungan, saran, pengarahan dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen dan staf karyawan FE. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.
5. Ibu dan Bapak yang tercinta terima kasih atas kasih sayang yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.

6. Istri dan anaku tercinta telah memberikan motivasi dan semangat dalam mengarungi hidup ini penuh keceriaan
7. Supriyadi Dwi Atmojo, Iwan, Wawan telah memberiku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak dan adikku tercinta terima kasih atas dukungannya selama ini

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun tak ada gading yang tak retak, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis nantikan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surakarta, Oktober 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S/17777777', enclosed within a large, stylized circular flourish.

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Skripsi.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemasaran Jasa .....	7
1. Definisi Pemasaran Jasa .....	7
2. Karakteristik Jasa .....	9
B. Kualitas .....	10

1. Definisi Kualitas .....	10
2. Dimensi Kualitas .....	11
C. Pelayanan .....	14
1. Definisi Pelayanan .....	14
2. Karakteristik Pelayanan.....	14
D. Kualitas Pelayanan.....	15
E. Kepuasan Pelanggan .....	19
F. Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan	24
G. Fasilitas .....	26
H. Penelitian Terdahulu .....	27
I. Kerangka Pemikiran.....	28
J. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
C. Populasi, Sampel, Teknik Sampling .....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	33
E. Metode Pengumpulan Data .....	34
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Responden .....	44
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
2. Uji Asumsi Klasik .....	49

3. Uji Hipotesis.....	51
C. Pembahasan.....	57
BAB V. PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran-saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Servis Quality .....	18
Gambar 2.2. Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Karakteristik Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2. Karakteristik Umur .....	45
Tabel 4. 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4. 4. Karakteristik Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51