# ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COUNTER TAZMANIA CELL DI KARANGANYAR



## **SKRIPSI**

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

Oleh:

NOVITA WIWIN SETYANINGRUM B. 100 050 037

AKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA 2009

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

## A. Latar Belakang Masalah

Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi konsumen bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa. Harapan konsumen dibentuk dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi konsumen dan promosi perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Tjiptono (2004:147) mendefinisikan kepuasan pelanggan (konsumen) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (*customer*) merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan.

Cara yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Ada perusahaan yang menentukan fasilitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan selera dan kemampuan perusahaan, tetapi ada juga yang mengutamakan mutu dan fasilitas yang lebih menarik dan dengan biaya yang sedikit lebih mahal daripada yang lain.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi *reliability* (kemampuan mewujudakan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna (*customer*), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Untuk menghindari agar tidak terjadi perbedaan persepsi tentang apa yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini Counter Tazmania Cell, dengan apa yang dibutuhkan oleh (*customer*) konsumen, maka dibutuhkan penganalisaan oleh pihak manajemen terhadap kinerja dari Counter Tazmania Cell, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan pada Counter Tazmania Cell dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu *reliability* (kemampuan mewujudakan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna (*customer*), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan).

Counter Tazmania Cell merupakan salah satu counter yang besar dan lengkap diantara beberapa counter yang ada di Karanganyar. Dalam gerak operasionalnya sehari-hari, Counter Tazmania Cell sebagai tempat pembelian dan perbaikan handphone serta menyediakan aksesoris yang lengkap dan bervariasi.

Sebagai salah satu usaha jasa handphone counter Tazmania cell tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan yang baik, akan tetapi juga harus mamapu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tutntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas penggunaan jasa ini kelak akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pengguna dimana Tazmania cell memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa tersebut.

Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan mengetahui seberapa besar nilai kepuasan konsumen maka perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Berdasarkan uaraian tersebut diatas, maka peneliti membuat penelitian tentang :

"ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COUNTER TAZMANIA
CELL DI KARANGANYAR"

#### B. Perumusan Masalah

Dengan melihat uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan jasa secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa counter Tazmanai cell?
- 2. Diantara dimensi kualitas pelayanan jasa (*responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *dan tangible*) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna?

#### C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak menjadi luas, dalam hal ini diperlukan pembatasan masalah sebagai berikut:

- Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Counter Tazmania Cell yang diteliti meliputi: responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles.
- 2. Kepuasan yang diteliti meliputi kepuasan pengguna jasa (Costemer Satisfaction)

# D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang ditentukan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Counter Tazmania Cell.
- 2. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagi Counter, hasil penelitian ini diharapkaan dapat menjadi bahan masukan untuk menentukan kebijakan dalam menilai kepuasan pengguna jasa Counter Tazmania Cell.
- Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi dan juga untuk memperluas wawasan pemikiran dan mempertajam kemampuan pengamatan dan penganalisaan.
- 3. Bagi pihak lain, sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu :

## **BABI: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penyusunan skripsi.

## **BAB II: TINJAUAN PUSAKA**

Bab ini membahas mengenai pengertian dan konsep jasa, karakteristik jasa, definisi kualitas jasa, dimensi kualitas pelayanan, konsep kepuasan pelanggan, harapan dan kepuasan pelanggan, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu dan hipotesis.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai kerangka pemikiran, metode penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

# **BAB IV: ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang diskripsi perusahaan, analisis kualitatif, pengujian instrument penelitian, pengujian hipotesis.

# **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berupa kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang merupakan jawaban ringkas dan penyelesaian masalah berdasarkan data yang dianalisa.

# DAFTAR PUSTAKA

## **LAMPIRAN**