

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan
Kota Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA
B100100062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan
Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)”**


Yang ditulis oleh:

ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA
NIM B100100062

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2014

Pembimbing Utama





(Drs. Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos I – Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA**
NIRM : **10.6.106.0201416.500062**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan
Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)”**



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 Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Oktober 2014

Yang membuat pernyataan,

ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA

MOTTO

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri.”

(Muhammad Ali)

Sungguh bersama kesukaran dan keringanan. Karna itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada Tuhan, berharaplah.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Allah mencintai orang yang bekerja, apabila bekerja maka ia selalu memperbaiki prestasi kerja”

(H.R. Tabrani)

“An action is the foundation of a success.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk :

Allah SWT

Nabi Muhammmad SAW

Ridhai dan rahmati segala usaha hambamu ini...

Ayahanda dan Ibundaku

Terima kasih atas segenap ketulusan cinta

& kasih sayangnya selama ini

Do'a, pendidikan, perjuangan dan pengorbanan
untukku...

Keluarga Besar

Atas nasehat, bimbingan, motivasi dan do'a
untukku...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah selalu dipanjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat taufiq dan hidayah kepada sekalian umat manusia, sehingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)”

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jenjang strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan ini penulis banyak memperoleh bantuan berbagai pihak. Tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung. Tidaklah mungkin skripsi ini terselesaikan. Maka dengan penuh rasa hormat pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk dan limpahan kasih sayang yang tidak henti-hentinya kepadaku.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setyadji, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Anton Agus Setiawan, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat sabar dan teliti dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jati Waskito, SE, M Si selaku Pembimbing Akademik yang selama ini sabar dalam memberikan pengarahan.
6. Para Dosen dan Staf pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas ilmu yang selama ini diberikan kepada penulis.
7. Para karyawan dan staf tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemudahan administrasinya.
8. Ibu dan Bapak yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dorongan, semangat dan do'a restu selama ini serta atas semua yang telah di berikan kepada penulis.
9. Buat teman-temanku seperjuangan Tri, Giftrin, Anton dan Christian yang selalu sabar menunggu dosen pembimbing.
10. Sahabatku Happy Sholekah, Della, Fitri, Lusy, Ocsaky, Nara, Candra, Baskoro Kusumo, terimakasih segalanya tawa canda kita akan selalu ada dan tak pernah terlupakan.

11. Teman-temanku Progam Studi Manajemen Ikhsan, Erwin, Adi, Febrianto, Dian, Ayu, Sasti, Diyah, terimakasih atas doa dan dukungannya.
12. Seluruh teman-temanku Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan tahun 2010.
13. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran yang bermanfaat dan membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Apabila dalam penyusunan skripsi penulis banyak melakukan kesalahan baik sengaja ataupun tidak sengaja, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata penulis berharap semoga karya ini bermanfaat bagi semua, aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Oktober 2014



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	8
B. Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
C. Kepuasan Pengguna Jasa	29
D. Penelitian Terdahulu	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran	37
B. Hipotesis	38
C. Data dan Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Populasi dan Sampel.....	40
F. Definisi Operasional Variabel	41
G. Metode Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	52
B. Diskripsi Responden	54
C. Pengujian Instrumen Penelitian	56
D. Pembahasan	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	78
C. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karateristi Umur	54
Tabel IV.2 Karakteristik Jenis Kelamin	55
Tabel IV.3 Karakteristik Pendapatan	55
Tabel IV.4 Karakteristik Tingkat Pendidikan	68
Tabel IV.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> (X_1)	57
Tabel IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	57
Tabel IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	58
Tabel IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> (X_4)	58
Tabel IV.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (X_5)	59
Tabel IV.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ..	59
Tabel IV.11. Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.12. Hasil Uji Normalitas	61
Tabel IV.13. Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel IV.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel IV.15. Hasil Uji Autokorelasi	63

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini, pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan. Kedua, untuk mengetahui diantara ke 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan