

**ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Pada: Bengkel Mandiri Teknik Klaten)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**PRIMA FEBRYANTO**

**B100 100 250**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada: Bengkel Mandiri Teknik Klaten)”.**

Yang ditulis oleh:

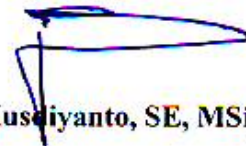
**PRIMA FEBRYANTO**

**B100 100 250**

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 10 Desember 2014

Pembimbing Utama




(Kusdiyanto, SE, MSi)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Dr. Triyono, SE, Msi)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

---

**PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PRIMA FEBRYANTO**  
NIRM : **10.6.106.0201416.500250**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA BENGKEL MANDIRI TEKNIK  
KLATEN)**

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, 10 Desember 2014

Yang membuat pernyataan

**(PRIMA FEBRYANTO)**

## MOTTO

**"Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah SWT, niscaya Allah akan menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya"**

**(At-Thalaq: 4)**

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusanmu) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap**

**(Q.S. 94: 6-8)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Nyayang telah diberikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

1. Bapak dan Ibuku yang selalu memberi semangat kepadaku dan untaian doa yang tiada henti selalu mengiringi langkahku.
2. Seluruh teman-teman jurusan Ekonomi angkatan 2010.
3. Almamaterku FEB UMS.

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada: Bengkel Mandiri Teknik Klaten)”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi S-1 dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan penulis dalam mengumpulkan data dan waktu yang relatif singkat. Penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil hingga terselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Agus Muqorobin, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Kusdiyanto, SE, Msi., selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan nasihat kepada penulis selama penyusunan tugas skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang memberikan segala doa, perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang nilainya begitu besar dalam hidupku. Semoga selalu diberi perlindungan dan kesehatan dari Allah SWT.
7. Teman-temanku di FEB UMS angkatan 2010.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya sebagai balasan atas bantuan dan amal baik Bapak/ Ibu/ Saudara semua. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja serta masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan di kemudian hari.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Surakarta, 10 Desember 2014

(Penulis)

## ABSTRAKSI

Peningkatan konsumen otomotif memberikan imbas pada peningkatan jasa bengkel. Bengkel Mandiri Tekhnik ini menjadi salah satu bengkel mobil yang cukup populer di kota Klaten. Berperan sebagai perusahaan jasa, kepuasan konsumen menjadi tujuan utama bagi penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian dilakukan di bengkel Mandiri Tekhnik Klaten. Jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang. Instrumen berupa kuesioner digunakan digunakan untuk mendapatkan data penelitian. Dan teknik pengujian analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Dari hasil pengujian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan.

**Kata kunci** : *kualitas pelayanan, nilai pelanggan, citra perusahaan, kepuasan konsumen*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kepuasan Pelanggan .....	6
B. Citra Perusahaan .....	9
C. Kualitas Pelayanan .....	12
D. Nilai Pelanggan .....	15
E. Penelitian Terdahulu .....	15
F. Kerangka Pemikiran .....	16
G. Hipotesis .....	17

BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN .....	18
	A. Obyek Penelitian .....	18
	B. Jenis dan Sumber Data .....	18
	C. Populasi dan Sampel .....	18
	D. Metode Pengumpulan Data .....	19
	E. Variabel Penelitian .....	20
	F. Definisi Operasional Variabel .....	20
	G. Teknik Analisis Data .....	24
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
	A. Gambaran Umum .....	30
	B. Analisis Deskriptif .....	34
	C. Analisis Data .....	36
	D. Pembahasan .....	43
BAB V.	PENUTUP .....	45
	A. Kesimpulan .....	45
	B. Saran .....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Status .....	35
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas .....	39
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas .....	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4.1. Perangkat Organisasi .....	32