

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL INDAH JAYA DI SRAGEN**



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

Disusun oleh :

ASADHA MERCURI GIMANTORO

B 100 110 110

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL INDAH JAYA DI SRAGEN

Yang ditulis oleh :

ASADHA MERCURI GIMANTORO

B 100 110 110

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Juli 2015

Pembimbing

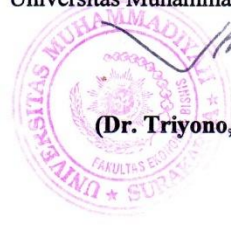


(Drs. Widoyono. MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

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 : ASADHA MERCURI GIMANTORO
NIRM : 11.6.106.02016.500.110
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI BENGKEL INDAH JAYA DI
SRAGEN

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 2015

Yang Membuat Pernyataan,

ASADHA MERCURI GIMANTORO

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh–sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendak-nya kamu berharap”
(QS. AL INSYIRAH: 5-8)

“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.”
(Lessing)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil ;kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik..”
(Evelyn Underhill)

“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”
(Andrew Jackson)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan.”
(Thomas Alfa Edison)

PERSEMBAHAN

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

Allah SWT

Segala puji bagi Engkau Ya ALLAH, berkat rahmat dan kuasaMu akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga ini menjadi salah satu bentuk ibadah yang dapat bermanfaat bagi semesta. Aamiin.

Rasullullah SAW yang telah menuntun kami dari zaman jahiliyah ke zaman yang sekarang ini.

Ibu dan bapak tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jenuh mendo'akan dan menyayangiku, penuh pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai saat ini. Semoga ini menjadi bagian kecil dari kebahagiaan kalian.

Kakak dan adikku yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan untuk setiap langkahku mencapai studi hingga saat ini.

Untuk seseorang yang sangat berharga dan aku cintai (Evi Ika Kurniasari) yang telah memberikan semangat dan dukungan membantu untuk menyelesaikan tugas akhir ini terima kasih sayang.

Teman-temanku FEB UMS (SR,Kucing,Sebastian,Okky) dan teman-teman yang lain terima kasih selalu menemani saat suka duka, memberi semangat, mengajarku banyak hal dalam 4 tahun ini.

Untuk para saudara-saudaraku Semoc(Serdadu Motor klasik) saya ucapkan terimakasih telah memberikan warna dalam hidupku dan pengalaman yang takkan terlupakan.

Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri atas *reability*, *responssive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara signifikan terhadap kepuasan konsumen bengkel indah jaya di Sragen dan untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen bengkel Indah Jaya di Sragen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, sedangkan pengambilan sampel dilakukan pada konsumen yang menggunakan jasa bengkel Indah Jaya motor di Sragen dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan alat analisis data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis uji t diketahui bahwa *variabel*, *reliability* ($4,031 > 2,000$), *responsive* ($2,225 > 2,000$), *assurance* ($2,338 > 2,000$), *empathy* ($2,234 > 2,000$), dan *tangible* ($2,195 > 2,000$) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di bengkel Indah Jaya Motor di Sragen. Hasil analisis uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel *Reliability* (X_1), *Responsive* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Tangibles* (X_5) secara bersama-sama terhadap kepuasan Konsumen (Y) dan hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,567, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *reliability* (X_1), *responsive* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) sebesar 56,7%. Sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa variabel *reliability* (kehandalan) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel Indah Jaya di Sragen terbukti kebenarannya, dengan dibuktikan bahwa nilai t_{hitung} *reliability* sebesar 4,031, *responsive* sebesar 2,225, *assurance* sebesar 2,338, *empathy* sebesar 2,234 dan *tangible* sebesar 2,195.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL INDAH JAYA DI SRAGEN”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Chuzaimah, MM selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM., selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, bimbingan, arahan untuk membantu penyusunan skripsi demi kemajuan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orang tuaku Bapak Sugiman dan ibu Sri Suwarni yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan baik materil dan moril, serta sebagai motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jenuh mendo'akan, menyayangi, sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Calon istriku Evi Ika Kurniasari yang tak henti-henti memberikan semangat, dukungan dan bantuannya baik waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi terimakasih atas semuanya, kalian lebih dari segalanya semoga kita tetap terikat tali silaturahmi yang baik..
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2015

Penulis

ASADHA MERCURI GIMANTORO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Manajemen Pemasaran	8

3. Konsep Pemasaran	11
4. Fungsi Pemasaran.....	12
5. Bauran pemasaran	13
B. Kualitas Pelayanan Jasa	28
1. Jasa	28
2. Kualitas Pelayanan	35
3. Kepuasan Pelanggan	41
C. Penelitian Terdahulu.....	48
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran	51
B. Hipotesis.....	52
C. Data dan Sumber data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Populasi,Sampel , dan teknik sampling	54
F. Definisi operasional.....	55
G. Teknik analisis data	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	66
1. Gambaran Umum Bengkel Indah Jaya Motor di Sragen.....	66
2. Falsafah, Visi, Misi, dan Tujuan Bengkel Indah Jaya Motor di Sragen	67

3. Struktur Organisasi Bengkel Indah Jaya Motor di Sragen.....	68
B. Diskripsi Responden.....	70
C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	73
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
2. Uji Asumsi Klasik	77
3. Uji Hipotesis.....	79
D. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Keterbasan Penelitian.....	94
C. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 4.1 Susunan Struktur Organisasi	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Umur	71
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3 Karakteristik Pendapatan	72
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pendidikan	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_1)	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> (X_2)	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (X_4)	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_5)	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	78