

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. NYATA GRAFIKA MEDIA SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

GUSTI SEKAR ARUM AYUNINGTYAS

B 100 120 284

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. NYATA GRAFIKA MEDIA SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

GUSTI SEKAR ARUM AYUNINGTYAS

B 100 120 284

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. NYATA GRAFIKA MEDIA SURAKARTA**
yang ditulis oleh:

Nama : Gusti Sekar Arum Ayuningtyas
NIM : B 100 120 284
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Penandatanganan berpendapat bahawa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.


Surakarta, 7 November 2016
Pembimbing



(Dra. Chuzaimah, M.M.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, 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 di bawah ini :

Nama : **GUSTI SEKAR ARUM AYUNINGTYAS**
NIM : **B 100 120 284**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.
NYATA GRAFIKA MEDIA 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 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, 7 November 2016
Yang Membuat Pernyataan

(GUSTI SEKAR ARUM AYUNINGTYAS)

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(Q.S. Al – Insyirah: 6)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang kusyu”.

(Q.S. Al – Baqarah : 45)

“Barang siapa yang bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan kepadanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya”.

(Q.S. Ath – Thalaq: 3)

“Jika pikiran saya bisa membayangkannya, hati saya bisa meyakinkannya, saya tahu saya akan mampu menggapainya”.

(Jesse Jackson)

“Percayalah kepada diri sendiri dan kemampuanmu, karena sebenarnya tidak ada usaha yang sia-sia, semua akan ada hasilnya”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kupersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan karunia dan ridha-Nya kepadaku dan senantiasa mencurahkan nikmat iman, nikmat sehat, serta nikmat ihsan hingga terselesaikannya skripsi ini.
- ❖ Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- ❖ Ibu Syukriyah Rachmawati S.Pdi, M.Si. yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus serta selalu memberikan dorongan, semangat, motivasi kesabaran dan Doa yang tiada hentinya kepadaku.
- ❖ Mami Eny Supriyati, Kakak tercinta Hanafoong, Foongen sicca, Adik tercinta Dharma Aji Yudaningrat yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Semua sahabat-sahabatku yang selalu bersedia mendukungku, membantuku, dan selalu menyemangatiku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa percetakan pada PT. Nyata Grafika Media Surakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Reliability (X1)*, *Responsiveness (X2)*, *Assurance (X3)*, *Emphaty (X4)*, dan *Tangible (X5)* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,932 + 0,239X_1 + 0,207X_2 + 0,327X_3 - 0,410X_4 + 0,194X_5 + 1,569$. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan lima variabel independen terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji F diketahui bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible* secara signifikan bersama-sama berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,560 menunjukkan bahwa 56 persen variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan 44 persen dijelaskan variabel lain diluar kelima variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Tangible*, Metode Regresi Linear Berganda, Uji F, dan Uji t

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze how much influence the quality service to the level of satisfaction felt by customers who use the printing services at PT. Nyata Grafika Media Surakarta. Data collection methods used in this study is a questionnaire, interview, and literature study using likert scale and the method of determining the sample used is convenience sampling as many as 100 samples. The analytical method used is multiple linear regression analysis (multiple linear regression), F test, and t test results showed that the quality service consisting of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4) and Tangible (X5) are together have a positive influence with the following regression equation: $Y = 4.932 + 0,239X1 + 0,207X2 + 0,327X3 - 0,410X4 + 0,194X5 + 1.569$. The results showed that the quality services that include Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible had a significant effect on customer satisfaction. Based on the partial test (t test) showed five independent variables found to significantly affect the dependent variable customer satisfaction. Based on F test found that the variable Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible significantly together influential in customer satisfaction. Score Adjusted R Square is 0.560 indicates that 56 percent of the variation of customer satisfaction can be explained by the five independent variables used in the regression equation, while 44 percent is explained by other variables outside the five independent variables that used in this study

Keywords: Customer satisfaction, Quality service, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Tangible, Multiple Linear Regression Method, F test and t test.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. NYATA GRAFIKA MEDIA SURAKARTA”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. selaku pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahannya, bimbingan serta dorongan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Zulfa Irawati, S.E, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan baik materiil maupun moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Mami Eny Supriyati, Kakak tercinta Hanafong, Foongen sicca, Adik tercinta Dharma Aji Yudaningrat yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan baik materiil maupun moril.
8. Terimakasih untuk Danang Sutowijoyo S.Si tersayang atas pengorbanan, doa, semangat, kasih sayang, dan kesabaran yang telah diberikan.
9. Keluarga Tersayang Andrian Cahya Kusuma, Rifki Hidayatullah, Khosi, Hamdani, Roem, Nyip-Nyip, Azelia, Sarashandya, Andi
10. Sahabat Selir-Selir Tercinta Maya, Nadya, Yuri, Rully, Evy, Adam, Satya, Dimas, Mentari, Ridho, Mursito, Nando, Aris, Mitha, Diana, Siti, Patria, Titus.
11. Sahabat Tercinta Insyira Pratita, Rishciana Kiki, Alfiana Chandra.
12. Segenap Crew dan karyawan Radio JPIFM SOLO .

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 7 November 2016
Penulis



GUSTI SEKAR ARUM AYUNINGTYAS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Pemasaran	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
b. Dimensi Kualitas Layanan	9
2. Kepuasan Pelanggan	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
b. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
3. Pemasaran Jasa	16
a. <i>Intangibility</i> (tidak berwujud)	16
b. <i>Inseparability</i> (tidak dipisahkan)	17
c. <i>Variability</i> (keanekarupaan)	17

d. <i>Perishability</i> (tidak tahan lama)	17
4. Hubungan Antar Variabel	18
a. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	18
b. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen.	19
c. Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	21
d. Hubungan <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Konsumen	23
e. Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Konsumen	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Hipotesis	27
D. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Data dan Sumber Data	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder	30
B. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	31
C. Metode Pengumpulan Data	32
1. Kuesioner	32
2. Wawancara.....	32
D. Alat Instrumen / Uji Validitas dan Reliabilitas	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	33
E. Definisi Operasional Variabel	34
1. Variabel Dependen.....	34
2. Variabel Bebas	35
F. Teknik Analisis Data.....	35
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
2. Uji F	36
3. Uji t	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Sejarah Singkat Perusahaan	38
1. Gambaran Umum Perusahaan	38
2. Susunan Pengurus	39
a. Direksi.....	39
b. Operasional Manager.....	39
c. Finance & Akunting	39
d. PPIC	40
e. Marketing.....	40
f. Produksi	40
g. QC (<i>Quality Control</i>).....	40
B. Karakteristik Responden.....	40
1. Usia Responden.....	41
2. Jenis Kelamin Responden	41
3. Jenis Pekerjaan Responden	42
C. Penentuan Range	42
D. Deskripsi dan Perhitungan Skor Variabel Kualitas	
Pelayanan (X).....	43
1. Variabel <i>Reliability</i> (X_1)	44
2. Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2)	45
3. Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	46
4. Variabel <i>Emphaty</i> (X_4).....	47
5. Variabel <i>Tangible</i> (X_5).....	48
E. Deskripsi dan Perhitungan Skor Variabel Kepuasan	
Pelanggan (Y).....	49
F. Analisis Data	51
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
2. Hasil Uji F	53
3. Hasil Uji t.....	55
a. Uji t untuk variabel <i>Reliability</i>	56
b. Uji t untuk variabel <i>Responsiveness</i>	57

c. Uji t untuk variabel <i>Assurance</i>	59
d. Uji t untuk variabel <i>Emphaty</i>	60
e. Uji t untuk variabel <i>Tangible</i>	62
G. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
2. Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
3. Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4. Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
5. Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	44
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	46
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	47
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	48
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan...	49
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji F	53
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji t	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1	Susunan Pengurus	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi Data Jumlah Pelanggan Tahun 2016	71
Lampiran 2	Kuesioner	72
Lampiran 3	Output Kuesioner SPSS	75
Lampiran 4	Hasil SPSS Uji Reliabilitas dan Validitas	79
Lampiran 5	Kuesioner SPSS.....	94