

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PROPERTI DI
PT RESTU ADI KARANGANYAR**



SKRIPSI

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

Oleh:

SHALIS NURUL ISLAMMIAH

B 100 130 149

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

2017

PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERADAP KEPUASAN
PELANGGAN PROPERTI DI PT RESTU ADI KARANGANYAR** Yang
ditulis oleh:

SHALIS NURUL ISLAMMIAH

B100130149

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 10 Februari 2017

Pembimbing

(Dr. Anton Agus Setyawan, SE. M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, MM)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERADAP KEPUASAN
PELANGGAN PROPERTI DI PT RESTU ADI KARANGANYAR**

oleh:

SHALIS NURUL ISLAMMIAH

B 100 130 149

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jum'at, 10 Februari 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat


Dewan Penguji:

1. Dra. W. Mukaromah, MM
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Anton Agus Setyawan, SE. M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Kussudyarsana, SE., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan,




(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SHALIS NURUL ISLAMMIAH**

NIRM : **B 100 130 149**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PROPERTI DI PT RESTU ADI
KARANGANYAR**

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

Surakarta, **10 Februari 2017**

Yang membuat pernyataan,

SHALIS NURUL ISLAMMIAH

MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
Engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau
Berharap”.*

(QS. Al-Insyirah,6-8)

*Memulailah dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Allah SubhanahuwaTa'ala yang memberikan hidup dan kematian setiap makhluk, Tanpanya tulisan ini tiada bermakna.
2. Almarhum Bapak Samio Abdul Ghani dan Ibu Mami Dalia, kedua orang tuaku yang telah memberi motivasi dan dukungan moril maupun materi serta doa yang selalu mengiringi di setiap langkahku dan kasih sayang yang tak terhingga.
3. Adik-adikku adiku Umar Prasetyo, Aisyah Dyah Sulistyawati dan Usman Habibilah yang telah memberiku motivasi, saran dan dukungan.
4. Kakakku Adi Yulianto, Abdullah Handriyanto dan Nur Diansyah yang telah menyemangatiku.
5. Teman-teman dan sahabat seperjuangan (Marta, Valeria, Fitri, Asri, Kinanti, Nuril, Wika, Pungky) yang selalu memberi motivasi dan menjadi teman berbagi.

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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROPERTI DI PT RESTU ADI KARANGANYAR ”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, S.E, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE.,M.Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu memberi arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Farid Wajdi, Drs., M.M, Ph.D. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta pengarahan kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu.
6. Kedua orang tuaku, terimakasih atas kesabarannya, dukungan, nasehat serta doa restu dan kasih sayangnya kepadaku.
7. Kakakku Adi Yulianto, Abdullah Handriyanto dan Adikku Umar Prasetyo, Aisyah Dyah S, dan Usman Habibilah terimakasih telah memberikan semangat dan motivasinya.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Marta, Valeria, Fitri, Asri, Wika, Kinanti, Nuril, Pungky, Yessy dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas segala waktu, perhatian, bantuan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 Februari 2017

Penulis

Shalis Nurul Islammiah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan property di PT Restu Adi Karanganyar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, metode data yang digunakan adalah data primer yang di dapat melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 orang pelanggan dari PT Restu Adi . Teknik pengambilan sampel yang digunakan *isidental sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Key Word: *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.*

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of service to customer satisfaction PT Restu Adi property in Karanganyar. This study is a qualitative peneletian, methods of data used is primary data in the can by distributing questionnaires as many as 100 customers of PT Restu Adi. The sampling technique used isidental sampling. The analytical tool used in this research is multiple linear regression, using SPSS. The results showed that a significant berpengaruh service quality to customer satisfaction, and customer loyalty has no significant effect on customer satisfaction

Key word : *customer satisfaction, servic quality, customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Loyalitas Pelanggan	11
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	20
B. Metode Penelitian	20

C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
1.	Populasi.....	21
2.	Sampel.....	21
3.	Teknik Sampling.....	21
D.	Data Dan Teknik Pengumpulan Data	22
E.	Definisi Oprasional	22
F.	Uji Instrumen Data.....	24
1.	Uji Validitas	24
2.	Uji Realibilitas.....	26
G.	Metode Analisis Data	27
1.	Uji Asumsi Klasik.....	27
H.	Analisis Data	28
1.	Uji Regresi Linier Berganda	28
2.	Uji t (Uji Persial).....	29
3.	Uji F (Uji Ketepatan)	31
4.	Uji Efesien Determinasi (R^2)	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B.	Statistik Deskriptif	35
C.	Hasil Analisis Data	36
1.	Uji Kualitas Data.....	36
a.	Uji Validitas	36
b.	Uji Reabilitas	38
2.	Uji Asumsi Klasik	39
a.	Uji Normalitas.....	39
b.	Uji Multikolinieritas	40
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.	Uji Hipotesis	42
a.	Analisis Regresi Linier Berganda	42
b.	Uji Koefisiensi Determinasi R^2	43
c.	Penguji Simultan (Uji F)	44
d.	Uji Hipotesis (Uji t).....	46

	D. Pembahasan.....	48
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	51
	B. Keterbatasan Penulisan.....	52
	C. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.7 Hasil Miltikolinieritas	40
Tabel 4.8 Hasil Heterokedastisitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.10 Hasil Determinasi R^2	43
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.12 Uji Hipotesis (Uji t)	46

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1	Kerangka Pemikiran Variable minat beli terhadap kepuasan pelanggan	18
-----------	--	----