

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS PO. EFISIENSI JURUSAN
YOGYAKARTA – PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

YULIARDIE TRI ATMAJA

B 100 090 050

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

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS PO. EFISIENSI JURUSAN YOGYAKARTA –
PURWOKERTO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yuliardie Tri Atmaja
NIM : B 100 090 050
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, 4 Agustus 2017

Pembimbing Utama



(Jati Waskito, SE., M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, MM.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS PO. EFISIENSI JURUSAN
YOGYAKARTA – PURWOKERTO**

diajukan oleh:

Yuliardie Tri Atmaja
B 100 090 050

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari/tanggal: 4 Agustus 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. Ketua: Drs. Ma'ruf, MM.

(.....)

2. Sekretaris: Jati Waskito, SE., M.Si.

(.....)

3. Anggota: Drs. Agus Muqorrobin, MM.

(.....)

Surakarta, 4 Agustus 2017
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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 : **YULIARDIE TRI ATMAJA**
NIRM : **09.6.106.02016.50050**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS
PO. EFISIENSI JURUSAN YOGYAKARTA –
PURWOKERTO**

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, 4 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



(Yuliardie Tri Atmaja)

MOTTO

Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) jalan orang-orang yang telah Engkau anugerahkan nikmat kepada mereka, bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan (pula jalan) mereka yang sesaat.

(Q.S. Al-Fatihah : 6-7)

Dan janganlah kamu campuradukkan yang benar dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan kebenaran itu padahal kamu mengetahui.

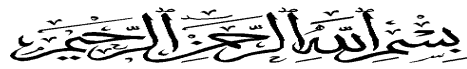
(Q.S. Al-Baqarah : 42)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah membimbing dan mengarahkan langkahku dengan doa dan kasih sayang
2. Saudara-saudaraku yaang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi
3. Sahabat-sahabatku terima kasih atas motivasi dan doanya serta bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan kita abadi.
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS PO. EFISIENSI JURUSAN YOGYAKARTA – PURWOKERTO” dapat terselesaikan dengan lancar. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan guna melengkapi syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar kesarjana-an strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Bapak Jati Waskito, SE., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini;
4. Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam studi penulis;
5. Seluruh staf dan pimpinan PO. Bus Efisiensi yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian.

6. Seluruh Staf Pengajar FE UMS yang telah mendidik penulis selama kuliah
7. Bapak dan Ibuku yang telah memberikan motivasi dan doa selama penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	9
2. Pemasaran Jasa	12
3. Kualitas Pelayanan.....	15

4. Teori Perilaku Konsumen	20
5. Kepuasan Pelanggan	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Hipotesis	30
D. Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	34
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PO. Bus Efisiensi	47
1. Sejarah PO. Bus Efisiensi	47
2. Struktur Organisasi	49
3. Personalia	58
4. Produk / Jasa dan Operasional	59
5. Pemasaran	60
B. Analisis Data	61
1. Deskripsi Responden	62
2. Uji Instrumen	63
3. Uji Asumsi Klasik	66
4. Analisis Regresi Berganda	68
5. Uji t	69

6. Uji Ketepatan Model.....	75
C. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran untuk Penelitian yang Akan Datang	88
D. Saran untuk PO. Bus Efisiensi	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jenis Kelamin Responden	62
4.2 Umur Responden	62
4.3 Pendidikan Responden	62
4.4 Pekerjaan Responden	63
4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket	64
4.6 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket	65
4.7 Hasil Uji Normalitas Data	66
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Penelitian	31
2. Armada PO. Bus Efisiensi.....	47
3. Struktur Organisasi PO. Efisiensi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner (Angket) Penelitian

Lampiran 2 Skor Hasil Angket Penelitian

Lampiran 3 Data Penelitian

Lampiran 4 Anlisis Gap

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS PO. EFISIENSI JURUSAN
YOGYAKARTA – PURWOKERTO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang penarikan kesimpulannya didasarkan pada angka-angka yang diolah secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Bus PO. Efisiensi Jurusan Yogyakarta - Purwokerto. Sampel diambil sebanyak 100 orang penumpang. Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Hasil uji t diterima pada taraf signifikansi 5%. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara parsial -sama terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Purwokerto; (2) Hasil uji F diterima pada taraf signifikansi 5%. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Purwokerto.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, penumpang bus

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of service quality that consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles to customer satisfaction Bus Efisiensi Yogyakarta - Purwokerto. This research uses descriptive quantitative research methods with data obtained based on statistically obtained figures. The population in this study is all passengers Bus PO. Efisiensi Yogyakarta – Purwokerto. Samples were taken as many as 100 passengers. The sampling technique uses convenience sampling. Data source used is primary data obtained through questionnaire (questionnaire). Data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, F test, t test, and test coefficient of determination. Previously tested the classical assumption of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Based on the result of data analysis, it can be concluded that: (1) T test result received at 5% significance level. This means that there is a significant influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible partially-equal to customer satisfaction Bus PO. Efisiensi Major Yogyakarta - Purwokerto; (2) The result of F test is accepted at 5% significance level. This means that there is a significant influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible together towards customer satisfaction Bus PO Efisiensi Yogyakarta – Purwokerto.

Keywords: service quality, customer satisfaction, bus passengers