

# **RISET KEPUASAN PELANGGAN**



## **SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**BACHTIAR BAYU DWI KUNCORO**

**B 100 160 023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

### RISET KEPUASAN PELANGGAN

Yang disusun oleh:

**BACHTIAR BAYU DWI KUNCORO**

**B 100 160 023**

Skripsi ini telah distujui oleh pembimbing dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 02 Mei 2020

Pembimbing Utama



**( Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si )**

**NIK: 644**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M**  
**NIK. 131602918**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS

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

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BACTHIAR BAYU DWI KUNCORO

NIM : B100160023

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **RISET KEPUASAN PELANGGAN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



(Bacthiar Bayu Dwi K)

### **MOTTO**

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan memperkukuh kemauan  
serta memperhalus perasaan”

(Tan Malaka)

“Jika kamu tidak tahan dengan belajar maka kamu harus tahan dengan perihnya  
kebodohan”

(Imam Safi’i)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan  
baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim, no. 2699)

“Belajarlah kamu semuanya, dan mengajarlah kamu semua, dan hormati  
gurugurumu, serta berlakulah baik terhadap orang yang mengajarmu”

(HR Tarbain)

“Jika seseorang manusia mati, maka terputuslah darinya semua amalnya kecuali  
tiga hal; dari sedekah jahiriyah atau ilmu yang diambil manfaatnya atau anak  
shalih yang mendoakannya”

(HR. Muslim no. 1631)

“Kejar apa yang belum bisa bapak kejar karena keterbatasan materi, bapak yang  
mencari materi kamu yang eksekusi “gelar sarjana” “.

(Bapak)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu menguatkan saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua dan keluarga sebagai salah satu bentuk bakti dan tugas utama saya untuk menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak dan Ibu dosen yang selama ini telah memberi ilmu, bimbingan, dan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
4. Sahabat & orang-orang terdekat yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, serta dukungan.
5. Teman-teman seperjuangan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2016 khususnya kelas A yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih kalian semua telah mengajarkan saya arti sebuah pertemanan.
6. Almamater saya Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAK

Yamaha merupakan perusahaan otomotif yang memproduksi berbagai macam tipe sepeda motor, serta penyedia suku cadang kepada pengguna sepeda motor Yamaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada dealer Yamaha Panggung Motor Jebres, Solo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuisioner, sampel digunakan dengan teknik non probability sampling. Responden didalam penelitian ini adalah masyarakat di Surakarta yang memakai dan pernah membeli sepeda motor Yamaha dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan menggunakan variabel independen dan dependen, hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal tersebut dibuktikan dengan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Yamaha Panggung Motor Jebres, Solo nilai  $t_{hitung} = 4,777 > t_{tabel} = 1,985$  nilai signifikansi 0,000 dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,821 > t_{tabel} = 1,985$  nilai signifikansi = 0,005 dengan demikian hipotesis pertama dan kedua diterima dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 44,641 > F_{tabel} = 3,090$  dengan signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian promosi dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di dealer Yamaha Panggung Motor Jebres, Solo.

**Kata Kunci:** Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

Yamaha is an automotive company that manufactures various types of motorcycles, as well as parts suppliers for Yamaha motorcycle users. This research aims to analyze the effect of promotion and service quality on customer satisfaction at Yamaha Panggung Motor Jebres, Solo customer dealers. The data collection technique used in this study was a questionnaire, the sample was used with a non probability sampling technique. Respondents in this research are people in Surakarta who have used and ever bought a Yamaha motorcycle with 100 respondents using independent and dependent variables, the results of this research prove that the promotion and service quality variables significantly influence customer satisfaction. This is evidenced by the promotion effect on customer satisfaction at Yamaha Motorbike Jebres Dealer, Solo  $t_{count} = 4.777 > t_{table} = 1.985$  significance value 0,000 and service quality affect customer satisfaction proven by  $t_{count} = 3.821 > t_{table} = 1.985$  significance value = 0.005 thus the first and second hypotheses accepted proved by the value of  $F_{count} = 44,641 > F_{table} = 3,090$  with a significance of 0,000 thus promotion and service quality significantly influence customer satisfaction at Yamaha Panggung Motor Jebres dealers, Solo.

**Keywords:** Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan seluruh umat Islam pengikut jalan dari suri tauladannya yang baik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah untuk setiap anugerah yang telah diberikan kepada penulis selama ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “RISET KEPUASAN PELANGGAN”

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu dan tidak pernah kurang memberi dorongan semangat dan motivasi untuk tepat waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



5. Bapak Imronudin, M.Si.,Ph.D. selaku pembimbing akademis yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Para dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, terimakasih atas kesabaran dan kemudahan-kemudahan yang diberikan

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan inspirasi, bantuan, bimbingan dan motivasi kepada penulis. Dan akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Surakarta, April 2020

Penulis

Bachthiar Bayu Dwi Kuncoro

B100 160 023

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat penelitian. ....	6
E. Sistematika penulisan .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Promosi. ....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	9
3. Kepuasan Pelanggan .....	10
B. Kerangka Penelitian.....	11
C. Peneliti Terdahulu .....	12
D. Hipotesis .....	14
1. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan .....	14

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Jenis Penelitian .....	16
B. Populasi Dan Sempel.....	16
C. Data dan Sumber Data.....	18
1. Data Primer .....	18
2. Data Sekunder .....	18
D. Metode Pengumpulan Data .....	18
E. Definisi Oprasional Variabel dan Pengukuran .....	19
1. Variabel Independen .....	19
2. Variabel Dependen.....	20
F. Teknik Analisis Data .....	21
1. Uji Instrument Data.....	21
2. Uji Asumsi Klasik.....	21
3. Uji Hipotesis.....	23
4. Uji Kelayakan Model .....	23
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
A. Deskripsi Data .....	26
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	26
2. Karakteristiki responden berdasarkan usia.....	26
3. Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	27
B. Uji Instrumen Data .....	28
C. Analisis Data .....	31
D. Pembahasan .....	40
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Keterbatasan Penelitian .....	44
C. Saran-Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel Independen .....	19
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel Dependen .....	20
Tabel 4. 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	26
Tabel 4. 2. Karakteristik usia responden .....	26
Tabel 4. 3. Karakteristik tingkat pendidikan responden .....	27
Tabel 4. 4. Karakteristik jenis pekerjaan responden .....	27
Tabel 4. 5. Rangkuman validitas instrumen untuk variabel promosi.....	29
Tabel 4. 6. Rangkuman validitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan ....	29
Tabel 4. 7. Rangkuman validitas instrumen untuk variabel kepuasan pelanggan ..	30
Tabel 4. 8. Hasil Reliabilitas .....	31
Tabel 4. 9. Hasil Pengujian Normalitas .....	32
Tabel 4. 10. Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	32
Tabel 4. 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	33
Tabel 4. 12. Rekapitulasi Regresi Linier Berganda .....	34
Tabel 4. 13. Uji t .....	35
Tabel 4. 14. Uji F .....	38
Tabel 4. 15. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik Penjualan Motor Bebek Sport 150cc .....	4
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4. 1. Hasil Uji t Variabel Promosi .....	36
Gambar 4. 2. Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4. 3. Hasil Uji F .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	53
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi .....	56
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	58
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas .....	59
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Lampiran 12. Tabel Harga Kritis dari r.....	63
Lampiran 13. Distribusi Nilai $t_{tabel}$ .....	64
Lampiran 14. Distribusi Nilai $F_{tabel}$ .....	65