

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PROPERTI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RAY WHITE DIENG MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :
JOHN ALAIN RAHARDJO
2007.1430.11**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2010**

TANDA PERSETUJUAN DRAF SKRIPSI

Nama : John Alain Rahardjo
Nim : 2007.1430.11
Universitas : Katolik Widya Karya
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Properti Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Ray White Dieng Malang**

Malang, 14 Juni 2010

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing III

Dra. Anni Yudiastuti,MP

Drs. Cornelius Niwadolo,MM

NIK.190015

NIK.185004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Silvia Indrarini,MM,Ak
NIK.193027

Drs.Cornelius Niwadolo,MM
NIK.185004

Skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Properti Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Ray White Dieng Malang**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : John Alain Rahardjo

NIM : 2007.1430.11

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang Pada Tanggal 14 Juni 2010 dan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1)

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dra. Silvia Indrarini,MM,Ak

NIK.193027

Dewan Penguji:

Tanda tangan

1. Drs.Cornelius Niwadolo,MM

.....

2. Dra. Anni Yudiastuti,MP

.....

3. Drs. Junianto Tjahjo MM.

.....

Ray White

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Ray White Dieng menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : John Alain Rahardjo
NIM : 2007.1430.11
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Telah melaksanakan Penelitian terhitung mulai tanggal 01 Mei 2010 sampai dengan tanggal 23 Mei 2010 .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Mei 2010

Hormat kami,

RAY WHITE DIENG

Lukas Wiryanto

Principal

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Properti Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ray White Dieng Malang “ merupakan karya asli dari :

Nama : John Alain Rahardjo
Nim : 2007.1430.11
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Malang, 14 Juni 2010

(John Alain Rahardjo)

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing III

Dra. Anni Yudiastuti,MP

Drs. Cornelius Niwadolo,MM

NIK.190015

NIK.192024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Sivia Indrarini,MM,Ak

Drs.Cornelius Niwadolo,MM

NIK.193027

NIK.192024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : John Alain
NIM : 2007.1430.11
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Tempat, tgl lahir : Surabaya, 16 Desember 1977
Alamat : Tidar View 35, Malang
Nama Orang Tua
Ibu : G.A. Boham
Riwayat Pendidikan : -SD Taman Harapan Malang 1989
SMPK Santa Maria II Malang 1992
STM Nasional Malang 1995
Terdaftar sebagai mahasiswa Unika Widya Karya Malang
tahun 2007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat pada waktunya dalam judul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Properti Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ray White Dieng Malang.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu jurusan manajemen pada Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dorongan, bantuan, bimbingan, pengarahan, serta keterangan-keterangan dari beberapa pihak yang sangat besar artinya bagi peneliti. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

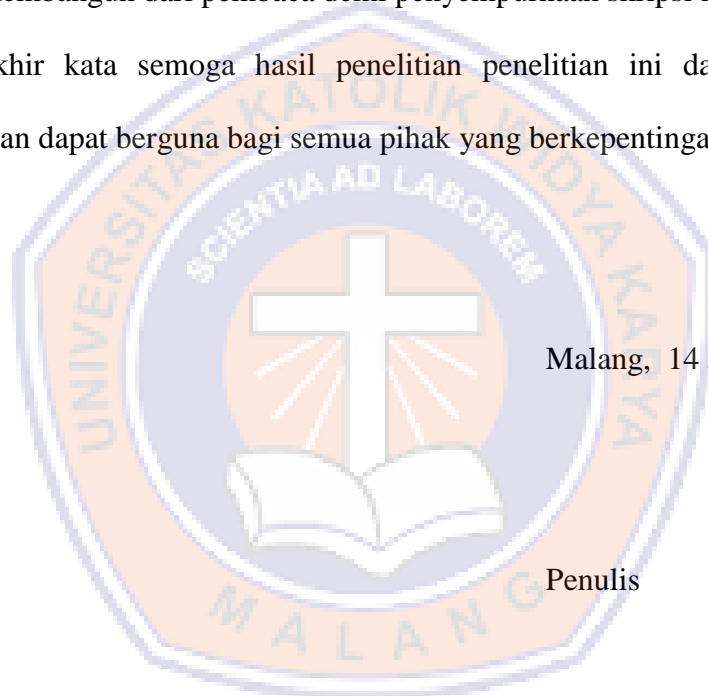
1. Dra. Anni yudiastuti, MP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak mengorbankan, waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi saran pada peneliti selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku dosen pembimbing II dan Kepala Jurusan Manajemen.
3. Dra. Silvia Indrarini, M.M, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang senantiasa

memberikan segala prosedur, persyaratan dan perijinan hingga selesainya skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan begitu banyak ilmu pengetahuan kepada penenliti selama di bangku kuliah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan , karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga hasil penelitian penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.



Malang, 14 Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori	
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Pengertian Pelanggan.....	14
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
C. Kerangka Pikir.....	20

D. Hipotesis.....21

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....22

B. Ruang Lingkup Penelitian.....22

C. Lokasi Penelitian.....22

D. Populasi dan Sampel.....23

E. Jenis dan Sumber Data.....24

F. Definisi Operasional Variabel.....25

G. Metode Pengumpulan Data.....26

H. Teknik Analisis Data

1. Analisa Agresi Linear Berganda.....27
2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....28
3. Asumsi Klasik.....28
4. Uji Statistik.....30

BAB IV : ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan.....32

B. Deskripsi Karakteristik Responden.....40

C. Pengujian Instrumen (Uji validitas dan uji realibilitas).....45

D. Penyajian Data Jawaban Responden Hasil Kuisisioner.....47

E. Pengujian Asumsi Klasik.....54

F. Analisis Data dan Interpretasi.....60

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan.....71

B. Saran.....72

DAFTAR PUSTAKA.....73

LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lampiran Tabel Frekuensi Rekapitulasi Hasil Jawaban kuisioner
- Lampiran 2 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 3 Lampiran Asumsi Klasik
- Lampiran 4 Lampiran Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 Butir-butir Pertanyaan



ABSTRAKSI

Salah satu kekuatan dari suatu usaha jasa adalah pelayanan. Dimana dari kualitas pelayanan tersebut maka citra atau nama baik dari perusahaan tersebut akan dinilai oleh konsumen. Bagaimana untuk menjaga agar kualitas sebuah pelayanan tetap terjaga dan tetap dipertahankan maka perlu diketahui pengaruh dari dimensi yang terkandung pada kualitas layanan yaitu ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung, kehandalan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui signifikansi pengaruh persepsi konsumen tentang dimensi kualitas layanan jasa yang terdiri dari : kehandalan (X1), ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti langsung (X5) yang diberikan Ray White Dieng Malang. terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial pada Ray White Dieng Malang.

Jenis penelitian yang dipakai penelitian adalah *explanatory research* (pengujian hipotesis) dengan pendekatan kuantitatif karena berusaha menjelaskan hubungan antara dimensi-dimensi melalui pengujian hipotesis. Dengan ruang lingkup bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ray White Dieng Malang, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan. Adapun jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan kuisioner.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas data, uji non multikolinearitas, uji non autokolerasi, uji non heteroskedastisitas, uji korelasi, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), sumbangan efektif.

Dari hasil uji F (uji serempak) hasil uji t nampak bahwa nilai probabilitas $F < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa model regresi yang dibentuk oleh peneliti dapat diterima secara statistik . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari dimensi kualitas layanan jasa property terhadap kepuasan konsumen pada Ray White Dieng Malang

Kata kunci adalah kehandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti langsung (X5) dan kepuasan konsumen (Y)