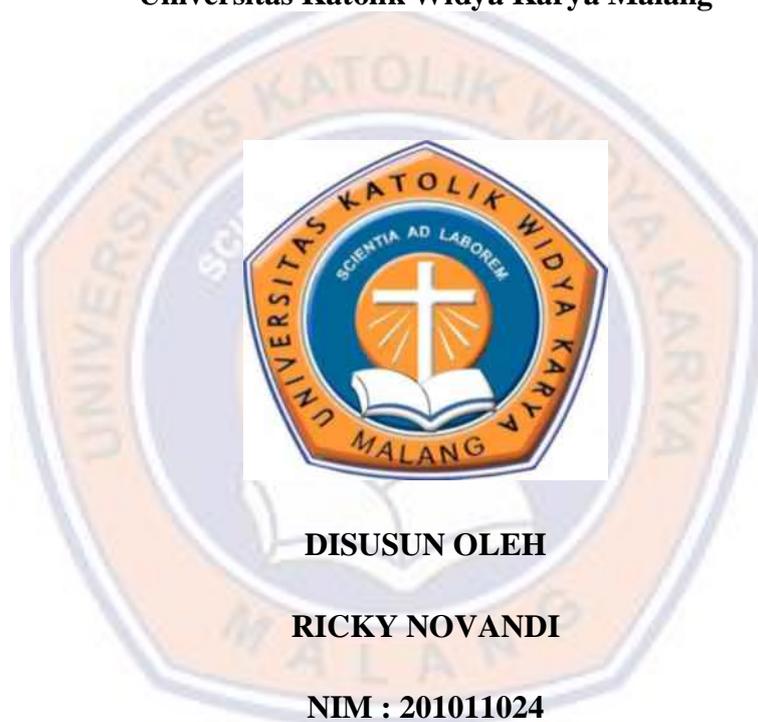


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI CV. BOROBODUR TRANSPORT
SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



DISUSUN OLEH

RICKY NOVANDI

NIM : 201011024

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

2014

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RICKY NOVANDI
NIM : 201011024
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR
TRANSPORT

Malang, 2 Juli 2014

DITERIMA DAN DISETUJUI

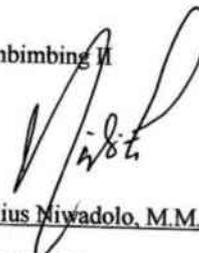
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIDN : 0706055302

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDN : 0706055302

Dekan Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR TRANSPORT**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Ricky Novandi

NIM : 201011024

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 19 Juni 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIDN : 0706055302

Dewan Penguji

1. Dra. Anni Yudiasuti, MP
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN : 0706055302
3. Drs. G. Budi Wahyono, Msi
NIDN : 002066302

TandaTangan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR TRANSPORT"**

Merupakan karya asli dari :

Nama : Ricky Novandi
NIM : 201011024
Jurusan : Ekonomi
Fakultas : Manajemen
Universitas : KatolikWidyaKarya 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 dengan aturan yang berlaku.

Malang, 2 Juli 2014



Ricky Novandi

DITERIMA DAN DISETUJUI

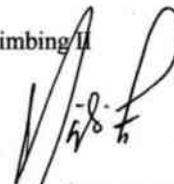
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiantuti, MP.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIDN : 0706055302

Mengetahui



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIDN : 0706055302



Dra. Anni Yudiantuti, M.P.

NIDN : 0701056401

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Ricky Novandi
2. Nim : 201011024
3. Jurusan : Manajemen
4. Fakultas : Ekonomi
5. Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
6. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 7 November 1988
7. Agama : Katolik
8. Nama Orang Tua :
 - Ayah : Ronny Rubianto
 - Ibu : Soedjiati Djuwantoro
9. Alamat : Jl.Danau Maninjau Selatan VI B1/A69 Malang
10. Riwayat Pendidikan
 - a. SDK Santa Maria II Malang 1994 - 2000
 - b. SMPK Santa Maria II Malang 2000 - 2003
 - c. SMAK Santa Maria Malang 2003 - 2007
 - d. GSP Internasional Malang 2008 - 2009
 - e. Universitas Katolik Widya Karya Malang 2010 - 2014

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas Berkat dan Kasih Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir dengan judul “PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR TRANSPORT ”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang

Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih atas bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak dalam bentuk saran dan kritik, karena itu menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalam nya kepada:

1. Rm. Michael Agung Christiputra O’Carm selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Dra. Anni Yudiasuti.M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan semangat dan dorongan.
3. Bapak Drs.Cornelius Niwadolo.M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan saran agar dapat menyelesaikan sripsi dengan baik.
4. Bapak Karso Prajitno Widjojo selaku pemilik Borobudur Transport yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dari penelitian hingga terselesainya skripsi ini.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

5. Staff Administrasi Mas Sulis yang sudah membimbing saya selama penelitian di Borobudur Transport
6. Bapak-Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan sehingga bisa menjadi bekal di masa depan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila ada kesalaham dan kekurangan dalam skripsi ini serta mengharapkan saran dan kritik yang bersifat. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 2014

Penulis



ABSTRAK

“PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR TRANSPORT”

oleh :

Ricky Novandi

Saat ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan produk jasa transportasi semakin meningkat. Perusahaan membutuhkan usaha lebih untuk mendapat calon konsumen dan mempertahankan yang sudah ada. Keberhasilan tersebut ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas pelayanan dapat dinilai dari kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian yang dilakukan pada CV Borobudur Transport untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan *eksplanatory research*, data primer dan sekunder diperoleh dari hasil wawancara dan kuisioner, pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan perhitungan *linear time function* yang memerlukan sampel sebanyak 50. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi $Y = 0.951 + 0.033 X_1 + 0.496 X_2 + 0.182 X_3 + 0.152 X_4 + 0.154 X_5$, nilai koefisien determinasi sebesar 82%, F hitung (12.913) lebih besar daripada F tabel (2,427), artinya dimensi kualitas layanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Secara parsial variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan berpengaruh signifikan, sedangkan variabel bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel reliabilitas memiliki pengaruh paling dominan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, hal itu ditunjukkan dengan besarnya sumbangan efektif sebesar 36.08%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Jasa , Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
B. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Pengertian pemasaran.....	8

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

2.Kualitas jasa	8
3.Nilai Pelanggan	12
4.Kepuasan Pelanggan	14
C.Kerangka Pikir.....	15
D.Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A.Jenis Penelitian.....	18
B.Ruang Lingkup Penelitian	18
C.Lokasi Penelitian	18
D.Populasi dan Sampel	18
E.Jenis dan Sumber Data.....	20
1.Sumber Data.....	20
2.Jenis Data	21
F.Skala Pengukuran.....	22
G.Definisi Operasional.....	22
H.Metode Pengumpulan Data	23
1.wawancara.....	23
2.Kuisoner	24
I.Teknik Analisis Data	24
1.Uji Instrumen	24
a.Uji Validitas	24
b.Uji Reliabilitas	24
2.Uji Asumsi Klasik	25
a.Uji normalitas	25

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

b.Uji Heterokedastisitas	25
c.Uji Multikolinearitas	26
3.Analisis Regresi Berganda	26
4.Uji Hipotesis.....	27
a.Uji F.....	27
b.Uji t.....	27
c.Sumbangan Efektif.....	28
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	29
A.Gambaran Umum Perusahaan.....	29
1.Sejarah berdirinya perusahaan	29
2.Lokasi perusahaan.....	30
3.Struktur Organisasi.....	30
B.Penyajian Data Penelitian.....	31
1.Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
a.Usia Responden.....	31
b.Jenis Kelamin.....	32
c.Status Pekerjaan	32
2.Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian	33
a.Bukti Fisik	33
b.Reliabilitas.....	34
c.Daya Tanggap.....	35
d.Jaminan	36
e.Empati	37
f.Kepuasan Pelanggan	38

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Analisis Data dan Interpretasi	39
a. Uji instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas)	39
b. Uji Asumsi Klasik	40
1) Uji normalitas	40
2) Uji Heterokedastisitas	42
3) Uji Multikolinearitas	44
c. Analisis Regresi Berganda	45
d. Uji Koefisien Determinasi	46
e. Uji Hipotesis	47
1) Uji F	47
2) Uji t	47
3) Sumbangan Efektif	49
4. Pembahasan Hasil Penelitian	50
a. Deskripsi Karakteristik Responden	50
b. Deskripsi variabel Penelitian	51
1) Dimensi bukti fisik	51
2) Dimensi Reliabilitas	51
3) Dimensi Daya Tanggap	52
4) Dimensi Jaminan	52
5) Dimensi Empati	53
6) Kepuasan Pelanggan	53
5. Implikasi Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

B.Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61



DAFTAR TABEL

Tabel2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
Tabel4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	31
Tabel4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Status Pekerjaan.....	32
Tabel4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Bukti fisik	33
Tabel4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Reliabilitas	34
Tabel4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap ...	35
Tabel4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Jaminan	36
Tabel4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Empati	37
Tabel4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel4.10 Uji Validitas dan Reabilitas	39
Tabel4.11 Hasil uji test <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	40
Tabel4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	45
Tabel4.14 Perhitungan Sumbangan Efektif	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir..... 16

Gambar 2. Struktur Organisasi..... 30

Gambar 3. Grafik Uji Normalitas Data..... 42

Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas (*scatterplot*)..... 43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuisisioner

Lampiran 2.Hasil SPSS

Lampiran 3.Rekapitulasi hasil Jawaban Kuisisioner



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan produk jasa transportasi semakin meningkat. Agar masyarakat mau memakai jasa transportasi, maka pihak penyedia jasa memberikan balas jasa yang akan diberikan kepada para konsumen. Balas jasa tersebut dapat berupa ketepatan waktu penjemputan, pemesanan tempat duduk yang mudah, hadiah-hadiah, jaminan keamanan atas keselamatan, menyediakan snack dalam perjalanan.

Pihak penyedia jasa membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon konsumen dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan konsumen untuk melakukan penggunaan ulang jasa transportasi. Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh konsumen untuk mencapai loyalitas dari para konsumen.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap), Tjiptono (2005 : 273). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah penyedia jasa dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak penyedia jasa melakukan interaksi dengan konsumen yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Borobudur Transport apakah ada konsumen yang merasa puas, sehingga loyal terhadap penyedia jasa ini sehingga konsumen menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika konsumen puas maka yang diharapkan oleh penyedia jasa adalah perekomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa Borobudur transport dan meningkatkan proporsi pelayanannya.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas kualitas layanan jasa transportasi terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “PENGARUH

DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. BOROBUDUR TRANSPORT “

B. Perumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas layanan jasa yang terdiri dari reliabilitas (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Borobudur transport secara simultan.
2. Apakah dimensi kualitas layanan jasa yang terdiri dari reliabilitas (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Borobudur transport secara parsial.
3. Dimensi kualitas layanan jasa manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Borobudur transport secara parsial.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian :
 - a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan jasa yang terdiri dari reliabilitas (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen di Borobudur transport secara simultan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan jasa yang terdiri dari reliabilitas (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen di Borobudur transport secara parsial.
- c. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan jasa yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Borobudur transport secara parsial.

2. Manfaat penelitian :

a. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan, serta mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

b. Perusahaan

Dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan

c. Pihak lain

Memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama

d. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa lainnya.