

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT ADIRA DINAMIKA  
MULTIFINANCE MADIUN**

**Disusun sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**Nama : Ega Ratnasari**

**NIM : 51409404**

No.Induk	181
Tanggal Terima	16 Januari 2016
BELI	
HARGA	
No. Kode Buku	2014/Mm/Rat/p
Copy ke	
Seloasi/ Guna	16 Januari 2016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2014**

Skripsi berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT ADIRA DINAMIKA  
MULTIFINANCE MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

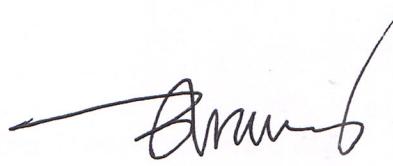
**Ega Ratnasari**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, Januari 2015  
disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

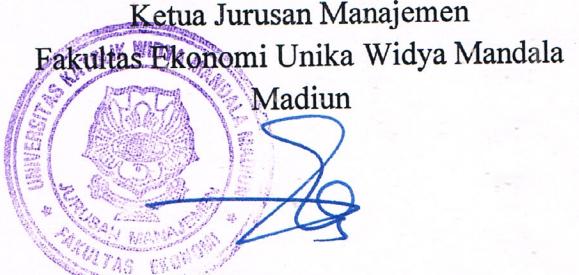


Vivi Ariyani, S.E., M.Sc

Mengetahui,



Dra. Dyah Kurniawati M.Si.



Dra. Dyah Kurniawati M.Si.

Skripsi berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT ADIRA DINAMIKA  
MULTIFINANCE MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ega Ratnasari**

Telah dipertahankan didepan Tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, Januari 2015

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Si  
Ketua



2. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si  
Anggota



3. Ign. Soni Kurniawan, M.Si  
Anggota



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE MADIUN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

Bila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dan gelar kesarjanaan serta ijazah yang diberikan universitas batal saya terima.

Madiun, Januari 2015



Ega Ratnasari

## MOTO DAN PERSEMPAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

- 1. Ibuku.**
- 2. Saudara ku yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam skripsi ini.**
- 3. Almamaterku.**

### MOTTO :

Pencapaian tidak bernilai selama diucapkan akan tetapi bernilai sesudah dikerjakan dan Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain.

## ABSTRAKSI

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk atau Adira Finance adalah perusahaan yang bergerak di sektor pembiayaan yang melayani pembiayaan beragam merek, baik untuk sepeda motor maupun mobil, baru maupun bekas. Dalam perusahaan jasa kualitas pelayanan menjadi titik sentral bagi perusahaan jasa karena dapat digunakan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen PT Adira Finance yang datang untuk membayar angsuran. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 125 orang responden.

Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data menunjukkan data mampu melewati uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Data dianalisis setelah dilakukan pengujian Validitas, Reliabilitas dan Asumsi Klasik (Normalitas, Autokorelasi, Heteroskedastisitas, Multikolonieritas). Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F, dengan menggunakan bantuan *Statistical Product and Service Solution* versi 18. Temuan menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata-kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua karunia yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Tujuan penulisan laporan skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari doa, bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Ibu Veronika Agustini S., S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan kesabarannya dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing II atas bimbingannya dalam menyusun skripsi.
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
4. Kepala dan seluruh pihak PT Adira Dinamika Multi Finance Madiun yang telah memberikan ijin melakukan penelitian di PT Adira Dinamika Multi Finance Madiun.
5. Seluruh konsumen PT Adira Dinamika Multi Finance Madiun yang telah bersedia untuk dijadikan responden.
6. Seluruh dosen khususnya Prodi Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah mendidik selama proses perkuliahan.

7. Ibuku Sarinah dan kakakku Panggih Tri Handayani, dan Lukas Erfan Christian yang selama ini telah memberikan doa, semangat dan dukungan untuk selesaiya skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi Dessy Kalfira, Bayu, Yustiana dan Andika. Dan seluruh teman-temanku kuliah angkatan 2009 dan yang telah menemani dan memberikan dukungan serta kebersamaan selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu baik dalam jurusan manajemen, maupun teman diluar universitas widya mandala terima kasih telah membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Madiun, Januari 2015

Peneliti

Ega Ratnasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
A. Pengertian Pemasaran .....	7
B. Kualitas Pelayanan .....	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8

2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
C. Kepuasan Konsumen .....	11
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	11
D. Pengembangan Hipotesis .....	13
1. Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	13
2. Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	14
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15
4. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
5. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
6. Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
E. Kerangka Pemikiran .....	18
BAB III METODA PENELITIAN .....	20
A. Desain Penelitian .....	20
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	20
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	21
1. Variabel Penelitian .....	21

2. Definisi Operasional Variabel .....	22
D. Teknik Analisis Data .....	25
1. Uji Kualitas Data .....	25
2. Uji Asumsi Klasik .....	26
3. Analisis Regresi Berganda .....	28
4. Koefisien Determinasi .....	28
5. Uji Hipotesis .....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Data Penelitian .....	33
1. Gambaran Umum PT Adira Dinamika Multifinance .....	33
2. Data Responden .....	34
B. Instrumen Penelitian .....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	41
3. Uji Asumsi Klasik .....	41
4. Regresi Berganda .....	46
5. Koefisien Determinasi .....	48
6. Uji t .....	48
7. Uji F .....	52
C. Pembahasan .....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	59
A. SIMPULAN .....	59
1. Regresi Berganda .....	59

2. Koefisien Determinasi .....	59
3. Hasil Uji t .....	59
4. Hasil Uji F .....	60
B. SARAN .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	36
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	37
TABEL 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	37
TABEL 4.7	Uji Validitas Variabel <i>reliability</i> .....	38
TABEL 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> .....	38
TABEL 4.9	Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	39
TABEL 4.10	Uji Validitas Variabel <i>Empahty</i> .....	39
TABEL 4.11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	40
TABEL 4.12	Uji Reliabilitas .....	41
TABEL 4.13	Uji Kolmogorov-Smirnov .....	42
TABEL 4.14	Uji Multikolinieritas .....	43
TABEL 4.15	Uji Autokorelasi .....	44
TABEL 4.16	Uji Regresi Berganda .....	46
TABEL 4.17	Hasil Uji F .....	46

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Pemikiran .....	19
GAMBAR 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t .....	30
GAMBAR 3.2	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F .....	32
GAMBAR 4.1	Grafik Normal P-Plot .....	42
GAMBAR 4.2	Uji Autokorelasi .....	44
GAMBAR 4.3	Grafik <i>scatterplot</i> .....	45
GAMBAR 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_1$ .....	49
GAMBAR 4.5	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_2$ .....	50
GAMBAR 4.6	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_3$ .....	51
GAMBAR 4.7	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_4$ .....	51
GAMBAR 4.8	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_5$ .....	52
GAMBAR 4.9	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_6$ .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Karakteristik Responden Dan Jawaban Responden

LAMPIRAN 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

LAMPIRAN 4 : Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN 5 : Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

LAMPIRAN 6 : Tabel r, Tabel DW, Tabel T, dan Tabel F