

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SERVICE SEPEDA MOTOR BENGKEL NIKI MORA
MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata I



Disusun Oleh :

Nama : Martha Sabrina Tiarani Handoyo Putri
Nim : 51408011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2013

Nomor Induk	Man 0349 135.1A.
Tanggal Terima	23-5-2014
PRO HAKIPIAN	Manajemen.
No. Kode Buku	2013 Man put P
Copy ke	1
Selesai/oleh	24-5-2014

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *SERVICE* SEPEDA MOTOR BENGKEL NIKI MORA
MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

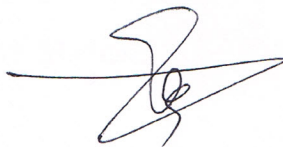
Martha Sabrina Tiarani Handoyo Putri

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,

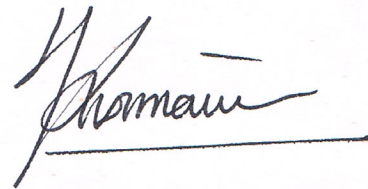
disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Pembimbing II



Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi



Unika Widya Mandala Madiun

Sri Rustiyarningsih, S.E., M.Si., Ak.

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi



Unika Widya Mandala Madiun

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

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *SERVICE* SEPEDA MOTOR BENGKEL NIKI MORA
MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

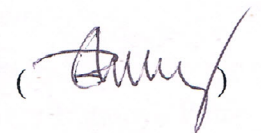
Martha Sabrina Tiarani Handoyo Putri

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.

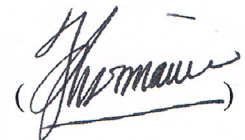
Madiun,

Tim Penguji Skripsi

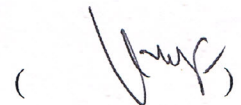
Ketua 1. Veronika Agustini, S., S.E., M.Si.



Anggota 2. Ignatius Soni K., S.E., M.Sc.



Anggota 3. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Service Sepeda Motor Bengkel Niki Mora Madiun** adalah hasil karya saya.

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 di atas baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dengan gelar kesarjanaan serta ijasah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Madiun,



Martha Sabrina Tiarani Handoyo Putri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Iman adalah dasar dari segala sesuatu yang kita harapkan dan bukti dari segala sesuatu yang tidak kita lihat “ (Ibrani 11 : 1)

“ Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya “ (Pengkhotbah 3 : 11a)

“ Tak banyak yang dapat kita lakukan sendirian, sangat banyak yang dapat kita lakukan bersama-sama “ (Hellen Keller)

Kupersembahkan karya ini untuk :

1. Handoyo papaku dan Yuli Supriastuti mamaku tercinta
2. Alex adikku tersayang

ABSTRAKSI

Perusahaan harus mampu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan untuk membuat konsumen puas, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner dan teknik pengambilan sampel adalah *judgment sampling*. Sampel penelitian ini sebesar 100 orang. Kriteria sampel adalah konsumen yang telah melakukan *service* minimal tiga kali dalam 2 tahun terakhir. Teknik analisis data penelitian adalah regresi berganda dengan uji hipotesis secara parsial dan simultan.

Hasil uji t menunjukkan t_{hitung} kualitas layanan yang meliputi *tangible* (2,166), *reliability* (2,420), *responsiveness* (2,211), *assurance* (2,175), dan *empathy* (3,030) lebih besar dari t_{tabel} (1,661). Artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan ($F_{hitung} = 14,918 > F_{tabel} 2,31$) artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, agar konsumen puas.

Kata kunci : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur untuk Tuhan Yesus Kristus atas limpahan kasih dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Service Sepeda Motor Bengkel Niki Mora Madiun.*”** Tujuan penulisan laporan skripsi ini untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. sebagai dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc. sebagai dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Hadi Soetikno sebagai kepala toko Bengkel Niki Mora Madiun, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian kepada konsumen Bengkel Niki Mora Madiun.

4. Konsumen *service* sepeda motor Bengkel Niki Mora Madiun dan Keluarga Besar Bengkel Niki Mora Madiun, atas bantuannya dalam proses penelitian.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, atas pengajaran dan bantuannya selama proses perkuliahan.
6. Handoyo papaku, Yuli Supriastuti mamaku, dan Alex adikku tercinta yang telah memberikan motivasi, bantuan materiil, dan doanya.
7. Seno Saktiaji kekasihku yang telah memberikan motivasi, bantuan materiil, dan doanya.
8. Teman-temanku manajemen angkatan 2008, atas bantuan dan kerjasamanya selama kuliah.

Semua pihak-pihak yang telah membantu namun tidak saya sebutkan.

Madiun,

Peneliti



Martha Sabrina T. H. P.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYATULIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	9
A. Telaah Teori	9
1. Konsep Teori Kualitas Layanan	9
2. Dimensi Kualitas Layanan	10
3. Kesenjangan Penyampaian Jasa	15

4. Konsep Teori Kepuasan Konsumen	18
B. Pengembangan Hipotesis.....	24
1. Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen ..	24
2. Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.	25
3. Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	26
4. Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen..	27
5. Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen....	28
6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen...	29
C. Rerangka Pemikiran.....	30
 BAB III METODA PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	34
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
1. Variabel Penelitian.....	35
2. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran Variabel.....	35
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Asumsi Klasik	42
2. Analisis Regresi Berganda.....	45
3. Koefisien Determinasi.....	45

H. Uji Hipotesis.....	46
1. Uji t	46
2. Uji F	48
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Data Penelitian	51
1. Gambaran Umum Bengkel Niki Mora Madiun.....	51
2. Karakteristik Responden.....	53
B. Hasil Penelitian.....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	59
4. Regresi Berganda.....	64
5. Koefisien Determinasi	67
6. Uji Hipotesis	68
C. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi <i>Service</i>	55
Tabel IV. 5 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	56
Tabel IV. 6 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	56
Tabel IV. 7 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	56
Tabel IV. 8 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	57
Tabel IV. 9 Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	57
Tabel IV. 10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas.....	58
Tabel IV. 12 Uji Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel IV. 13 Uji Multikolonieritas.....	61
Tabel IV. 14 Hasil SPSS Durbin Watson.....	62
Tabel IV. 15 Uji Park.....	64
Tabel IV. 16 Regresi Berganda.....	65
Tabel IV. 17 Koefisien Determinasi.....	67
Tabel IV. 18 Hasil Uji F.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Rerangka Pemikiran.....	30
Gambar III. 1 Kurva Lonceng Uji t.....	48
Gambar III. 2 Kurva Lonceng Uji F.....	50
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Bengkel Niki Mora Madiun.....	52
Gambar IV. 2 Normal P-Plot.....	59
Gambar IV. 3 Uji Autokorelasi.....	62
Gambar IV. 4 Grafik <i>Scatterplot</i>	63
Gambar IV. 5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Tangible</i>	69
Gambar IV. 6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Reliability</i>	69
Gambar IV. 7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Responsiveness</i>	70
Gambar IV. 8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Assurance</i>	71
Gambar IV. 9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Empathy</i>	72
Gambar IV. 10 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Uji F.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuisisioner
LAMPIRAN II	Data Primer
LAMPIRAN III	Uji Kualitas Data
LAMPIRAN IV	Uji Asumsi Klasik
LAMPIRAN V	Regresi dan Pengujian Hipotesis
LAMPIRAN VI	Tabel r, Tabel DW, Tabel t, dan Tabel F
LAMPIRAN VII	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian