



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. BORWITA CITRA PRIMA
(Studi Pada Kantor Depo PT. Borwita Citra Prima Kabupaten Bondowoso)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Ajis Setiawan
NIM. 1310412014

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajis Setiawan

NIM : 1310412014

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. BORWITA CITRA PRIMA DI BONDOWOSO (Studi Pada Kantor Depo PT. Borwita Citra Prima Kabupaten Bondowoso)**

adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 Februari 2018

Yang menyatakan,

Materai 6000

Ajis Setiawan

NIM. 1310412014

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. BORWITA CITRA PRIMA (Studi Pada Kantor Depo PT. Borwita Citra Prima Kabupaten Bondowoso)



Oleh:

Ajis Setiawan
NIM. 1310412014

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawanto, SE, MM.

PENGESAHAN

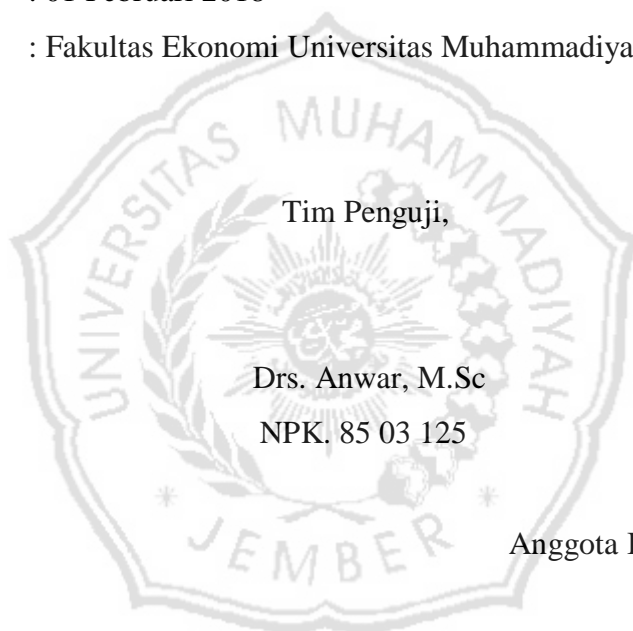
Skripsi berjudul; *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Borwitas Citra Prima (Studi Pada Kantor Depo PT. Borwita Citra Prima Kabupaten Bondowoso)*

telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 01 Februari 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK.06 03 426

Haris Hermawanto, SE, MM

NPK. 15 03 643

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK.01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK. 85 03 125

MOTTO

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal.”

(QS. At-Taubah: 129)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi sekaligus dosen penguji Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan saran, membimbing dan mempermudah proses pengajuan skripsi..
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Nurul Qomariah sebagai Dosen Pembimbing I dan Bpk.Haris Hermawanto, SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
5. Teman-teman manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
6. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
7. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan pada PT. Borwita Citra Prima kabupaten Bondowoso. Jenis Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif melalui metode pendekatan survei, dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan tingkat signifikansi yang diperoleh variabel bebas yaitu *responsiveness* sebesar 0,003, *assurance* 0,016, *tangible* 0,037, *reliability* sebesar 0,040 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *empathy* sebesar 0,512 lebih besar dari 0,05, maka variabel *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa bahwa 59,2% kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction either partially or simultaneously on PT.Borwita Citra Prima Bondowoso district. Type This research is descriptive quantitative through survey approach method, with sample number 100 responden. The result of this research is partially shows the level of significance obtained by independent variable that is responsiveness 0,003, assurance 0,016, tangible 0,037, reliability equal to 0,040 less than 0,05. It shows responsiveness, assurance, tangible and reliability partially influence to consumer satisfaction, while empathy 0,512 is bigger than 0,05, hence empathy variable has no effect to consumer satisfaction. Simultaneously responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability have a positive and significant effect on customer satisfaction. Determination coefficient analysis shows that 59.2% customer satisfaction is influenced service quality. While the remaining 40.8% influenced by other variables that are not included in the study.

Keywords: responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat izin dan dho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Borwita Citra Prima Bondowoso”(Studi Pada Kantor Depo PT. Borwita Citra Prima Kabupaten Bondowoso)

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

,peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 01 Februari 2018

Yang menyatakan,

Ajis Setiawan

NIM. 1310412014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Dasar	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Unsur-unsur Kualitas Layanan.....	15
2.2. Kepuasan Konsumen (Y).....	26
2.2.1 Sistem keluhan dan saran	27
2.2.2 <i>Ghost shopping(mystery shopping)</i>	28
2.2.3 <i>Lost customer analysis</i>	28
2.2.4 Survei kepuasan konsumen	28
2.3. Penelitian Terdahulu	30
2.4. Kerangka Konseptual.....	32
2.5. Hipotesis	32

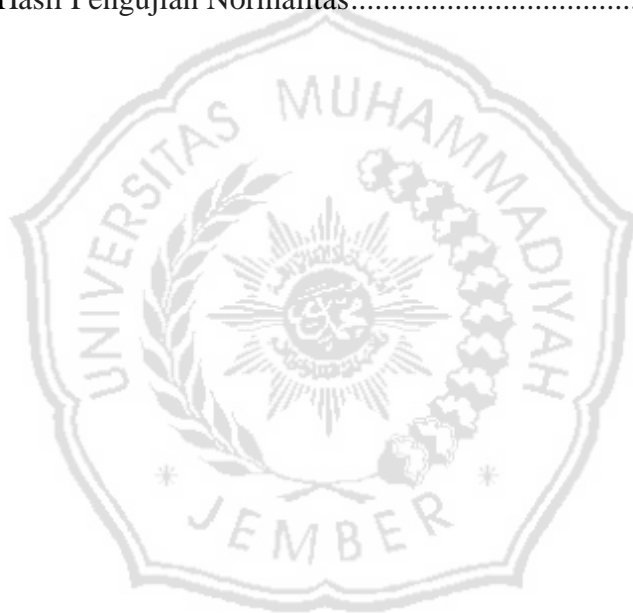
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Identifikasi Variabel.....	34
3.1.1 Variabel independen (X)	34
3.1.2 Variabel dependen (Y)	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.1. Variabel <i>Responsiveness</i>	35
3.2.2. Variabel <i>Assurance</i>	36
3.2.3. Variabel <i>Tangible</i>	36
3.2.4. Variabel <i>Empathy</i>	37
3.2.5. Variabel <i>Reliability</i>	37
3.2.6. Variabel Kepuasan Konsumen.....	38
3.3 Desain Penelitian	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5 Populasi dan Sampel	41
3.5.1 Populasi	41
3.5.2 Sampel.....	41
3.5.3 Teknik pengambilan sampel.....	42
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	43
3.8 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
3.9 Analisis Data	44
3.9.1 Uji Instrumen	44
3.9.2 Statistik Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	45
3.9.4 Uji Asumsi Klasik	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	52
4.3 Analisis Data	58
4.3.1 Uji Instrumen	58
4.3.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda	60

4.4 Uji Hipotesis	62
4.5 Uji Asumsi Klasik	67
4.6 Pembahasan.....	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	69
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan by segment PT.BCP 2014-2015	4
Tabel 1.2 Penjualan by segment PT.BCP 2016-2017	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variable <i>Empathy</i>	57
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i>	60
Tabel 4.12 Hasil Estimasi Regresi	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Secara Parsial.....	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan.....	66
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2. Rekapitulasi Data.....
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden.....
Lampiran 4. Uji Instrumen.....
Lampiran 5. Regresi Linier Berganda.....
Lampiran 6. Asumsi Klasik.....



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati.2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang*. Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-VII. Mei 2012
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Ananda, Dimas Widiyanto .2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dimensi Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kalimantan*. Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie Vol 1, No 02. Januari 2013
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT.RinekaCipta.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Augusty, Ferdinand.2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Engel, J.F.; et al.1990. *Consumer Behavior*, 6th ed, Chicago : The DrydenPress.
- Fandy Tjiptono.2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen,Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gerson, Richard F, Ph.D.2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta . Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gima Sugiyama.2008. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Irawan .2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo. Persada.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philips. 2004. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Terjemahan Drs. Benyamin. Molan. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler,Philip.1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta,. Prenhallindo.

- Kurniasih, Indah Dwi.2012. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan(Studi Pada Bengkel AHASS 002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1 September 2012.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta:Sinar Grafika.
- Neal, Mc & Lamb dalam Peterson dan Wilson .1992.
http://repository.upi.edu/operator/upload/s_mpp_055314_chapter2.pdf.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Rahadjeng, Paloepi Tyas. 2002 alih bahasa. Barry Cushway. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.Pustaka Belajar
- Roscoe. 1975. dikutip dari Uma Sekaran.2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Qomariah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 10, No 01 Maret 2012
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT ElexMedia Komputindo
- Schiffman dan Kanuk.2007.*Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua.Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Solimun .2005.: *Structural Equation Aplikasi Software Amos Modeling*
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono .2004. *Metode Penelitian Bisnis*.CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2011. *Metode penelitian pendidikan*.bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sulistyo – Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

- Sunarto. 2007. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sutedjo, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora. Vol. 11. No. 1. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Timm, Paul R. 2005. *50 Ideas To Keep Your Customer*. PT Buana Ilmu Populer, Jakarta
- Westbrook, Robert A. and Michael D. Reilly .1983. , "*Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction*", in NA - *Advances in Consumer Research* Volume 10, eds. Richard P. Bagozzi and Alice M. Tybout, Ann Arbor, MI : Association for Consumer Research, Pages: 256-261.
- Yamit Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi Pertama). Sleman, DI Yogyakarta, Indonesia: EKONISIA.

