



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BENGKEL JADI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

*** BENNY SUHARTONO
NIM 1310412006**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BENNY SUHARTONO
NIM : 1310412006
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BENGKEL JADI JEMBER** 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 isinya 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 di depan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2018
Yang menyatakan,

BENNY SUHARTONO
NIM 1310412006

PERSETUJUAN SKRIPSI



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BENGKEL JADI JEMBER

SKRIPSI

Oleh :
BENNY SUHARTONO
1310412006

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Bengkel Jadi Jember*, telah diuji dan disahkan oleh fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 3 Maret 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

(Drs. A Suharto MP)

NIDN :

Anggota 1,

Anggota 2,

(Trias Setyowati, S.E., M.M)
NIDN: 0727037202

(Yohanes Gunawan Wibowo, SE.,
MM) NIDN: 0709068406

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

(Dr.Arik Susbiyani, M.M)
NPK 10 09 289

(Drs. Anwar, M.Sc)
NPK 0719015502

KATA PENGANTAR

Segala puji sukur saya haturkan sedalam-dalamnya Kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan lindungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala hal yang telah diupayakan oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Bengkel Jadi Jember dengan memuat bab I sampai dengan bab V. Bab I berisi pendahuluan, bab II berisi kajian pustaka dan hipotesis tindakan, bab III berisi metode peneltian, bab IV berisi hasil dan pembahasan penelitian, bab V berisi penutup

Kami telah curahkan segenap kemampuan baik tenaga ataupun pikiran guna menjadikan skripsi ini tanpa cacat. Namun kami sadar bahwa tiada gading yang tak retak, mengingat hal itu kami sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka oleh karena itu saya mengharapkan tegur sapa semua pihak demi memperbaiki skripsi ini baik dari saran ataupun kritik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata, tapi juga bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, maret 2018

Penulis

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis juga mengungkapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Dr. Arik Susbiyani, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Maheni Ika Sari, S.E., MM, selaku Kepala Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember dan penguji.
4. Trias S.SE, SH, MM dan Yohanes SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penyusunan skripsi ini.
5. Drs. A Suharto MP, selaku Dosen penguji terima kasih atas saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
7. Bapak dan Ibu tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang, perhatian dan perjuangannya dalam merawat dan membesarkanku, harapan dan doamu telah menghantarkanku menjadi sosok yang insyallah berguna.
8. Seluruh manajerial dan staf Bengkel Jadi Jember, terima kasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan untuk dijadikan objek penelitian.
9. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2011, semoga kebersamaan yang kita jalin takkan terlupa hingga hari tua.
10. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.

11. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam peampungan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Dan juga kepada semua pihak yang telah mendukung dan tidak bisa disebutkan satu persatu, disampaikan terima kasih atas semua bantuan dan bimbingannya.

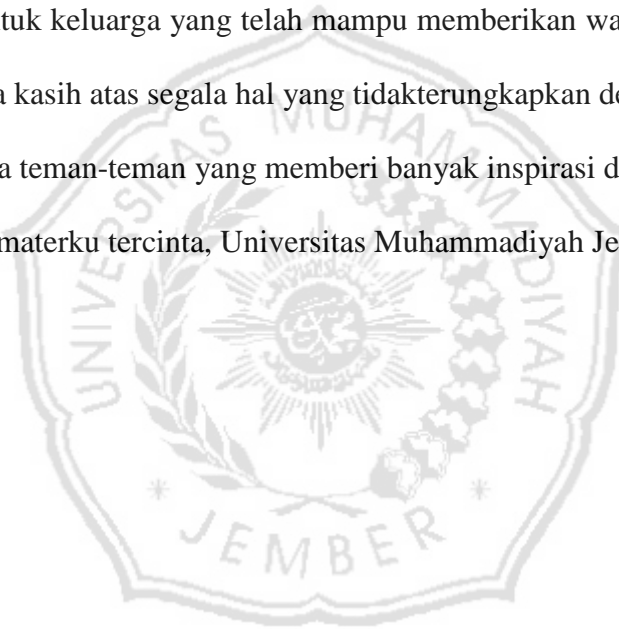
Jember,
Penulis



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang mampu memberikan ketenangan hati, mampu menjadi penyemangat dalam hari – hari saya, dan mampu memberi alasan kepada saya untuk tetap bertahan dengan langkah dan usaha saya, *Directed to* :

1. Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan banyak hal dalam hidup dan pendidikan saya.
2. Teruntuk keluarga yang telah mampu memberikan warna lain di hidup ini, terima kasih atas segala hal yang tidak terungkapkan dengan bahasa
3. Semua teman-teman yang memberi banyak inspirasi dan pelajaran hidup.
4. Almaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember.



MOTO

Bila anda berani bermimpi tentang sukses berarti anda sudah memegang kunci kesuksesan hanya tinggal berusaha mencari lubangnya kuncinya untuk membuka gerbang kesuksesan
(John Savique Capone)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”
(Al-Baqarah: 216)

“Harga Kebajikan Manusia Adalah Diukur Menurut Apa Yang Telah Dilaksanakan/Diperbuatnya”
(Ali Bin Abi Thalib)

Man Jadda Wajada
“Barang Siapa Yang Bersungguh –Sungguh Maka Dia Akan Berhasil, Insha Allah”

“Ketergesaan Dalam Setiap Usaha Membawa Kegagalan”
(Aristoteles)

“Kegagalan Hanya Terjadi Bila Kita Menyerah”
(Lessing)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	6
2.1.3 Konsep Pemasaran	8
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan konsumen	18
2.4.2 Pengaruh bukti fisik (<i>tangible</i>) terhadap kepuasan konsumen	19

2.4.3 Pengaruh keandalan (<i>reliability</i>) terhadap kepuasan konsumen.....	19
2.4.4 Pengaruh daya tanggap (<i>responsiveness</i>) terhadap kepuasan konsumen.....	19
2.4.5 Pengaruh jaminan (<i>assurance</i>) terhadap kepuasan konsumen.....	20
2.4.6 Pengaruh empati (<i>emphaty</i>) terhadap kepuasan konsumen.....	20
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka Konseptual.....	23
2.7 Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3 Jenis Data dan Skala Pengukuran.....	30
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Instrumen Penelitian	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.3 Analisis Linier Berganda	35
3.6.4 Uji Hipotesis	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Sekarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2 Struktur Organisasi dan Manajemen	40
4.1.3 Kegiatan Usaha.....	42
4.1.4 Proses Pelayanan	42
4.2 Deskripsi Responden.....	43

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.3.1 Variabel Bebas (X)	45
4.3.2 Variabel Terikat Kepuasan (y).....	49
4.4 Hasil Analisis Data.....	50
4.4.1 Uji Instrumen	50
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
4.5 Pembahasan Atas Hasil Penelitian	58
4.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Bengkel Jadi Jember Secara Simultan	58
4.5.2 Pengaruh Bukti fisik , Keandalan Dan Daya tanggap Terhadap kepuasan konsumen Pada Bengkel Jadi JemberSecara Parsial	59
4.6 Keterbatasan Penelitian	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Bengkel di Kabupaten Jember 2017.....	2
Tabel 1.2: Data Service Konsumen di Bengkel Jadi Jember Tahun 2016.....	4
Tabel 2.1 Perkembangan Konsep Pemasaran	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Umur.....	44
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan	44
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kunjungan Perawatan.....	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Bukti fisik.....	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap kehandalan	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap daya tanggap	47
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap jaminan.....	48
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap jaminan.....	48
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan	49
Tabel 4.9 : Validitas Instrumen.....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ari Prasetyo, 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang*. *Management Analysis Journal 1 (4) (2012)*. Universitas Negeri Semarang
- Desi Permatasari. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Salon Rudi Hadisuwarno Jember*. *Jurnal*. Universitas Jember
- Dody Aryadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Giant Supermarket Dinoyo Malang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Brawijaya
- Sandy Damara Putra, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Montecarlo Group Surakarta)*. *Skripsi*. Universitas muhammadiyah surakarta
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang*.
- Fandy, Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, Andi,. Yogyakarta.
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review*. Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1 Available:<http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guntur SW., M. dan Setiaji, B., 2003. *Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta*. *Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 4, No. 1, hal. 27-35*.

- Irine. 2009. *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Di Jawa Timur, (ON-LINE)*, diakses pada tanggal 15 Maret 2014.
- Kerlinger. 2006. *Asas–Asas Penelitian Behaviour. Edisi 3*, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*, Jakarta,. Prehallindo.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12*, PT Indeks., New Jersey.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Karsono, 2005, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Pemediasi, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 5, No. 2, pp. 183-196*.
- Latan, Hengky. 2013. *Model Persamaan Struktural: Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management>. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.*
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Galia Indonesia. Jakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny, 2004, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Supranto M. A. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1*, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta
- Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen. Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa. Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia
- Zhou, Jian, and Ken Y. Chen, 2004, *Audit Committee, Board Characteristics and Earnings Management by Commercial Banks*”, Working Paper.