

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

AEGIDIA DYAH PRAVITASARI

NPM : 07 03 16755

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2012

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

AEGIDIA DYAH PRAVITASARI

NPM : 07 03 16755

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

10 Mei 2012

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Aegidia Dyah Pravitasari

NPM : 07 03 16755

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 15 Juni 2012

dan telah dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

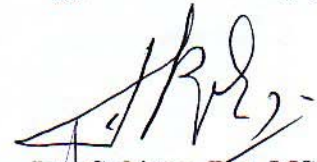
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Anggota Panitia Penguji



Ign. Sukirno, Drs., MS.

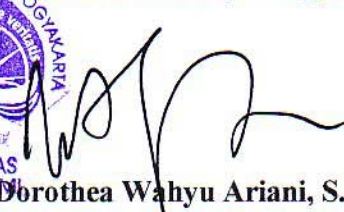


C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.

Yogyakarta, 15 Juni 2012

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., MT

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Mei 2012



Aegidia Dyah Pravitasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat kasih-Nya yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari campur tangan dan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberi dukungan, semangat, bimbingan dan arahan serta bantuan materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu membimbingku, menyertaiiku dari awal hingga terselesainya skripsi ini. Sungguh suatu karunia kasih-Mu.
2. Bapak Drs. P. Didit Krisnadewara, MM. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya dan yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, masukan dan semangat dalam penyusunan dari awal hingga akhir.

3. Seluruh Staf Pengajar Fakultas ekonomi Atma Jaya Yogyakarta.
Yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi peneliti.
4. Bapak Harjanto selaku pemilik Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta, atas izin dan bantuannya selama melakukan penelitian di bengkel.
5. Keluargaku tercinta, Papa Mama yang selalu membimbing, mendukung dan memberikan semangat setiap saat, kakak ku Albertus Adi Atma Prasetya, adik-adikku Ignasius Ardi Aryo Prabowo dan Sanca Christy Mareta yang telah memberikan semangat dan doa demi terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih untuk segala kasih dan kesabarannya.
6. Edward Hasian, terimakasih atas perhatian, semangat, dukungan, kesabaran dan segala bantuannya.
7. Agatha Wikandhita Prawestri, terimakasih atas bantuan dan kebersamaan juga semangatnya selama ini.
8. Keluarga besar Soegiardjo seluruhnya, Keluarga besar Suladi Wardoyo seluruhnya, terimakasih atas semangat dan doanya.
9. Teman-teman yang selalu menyemangati dan mendukung setiap saat, Diva, Bang Marthin, Kak Nelma, dan teman-teman seperjuangan.
10. Teman-teman kelas G, Ova, Shella, Dyah, Ayu, Anggi, Vika, dan semuanya, terimakasih kebersamaannya selama ini.

11. Terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan bersungguh-sungguh dalam mengisi kuisioner peneliti.

12. Dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

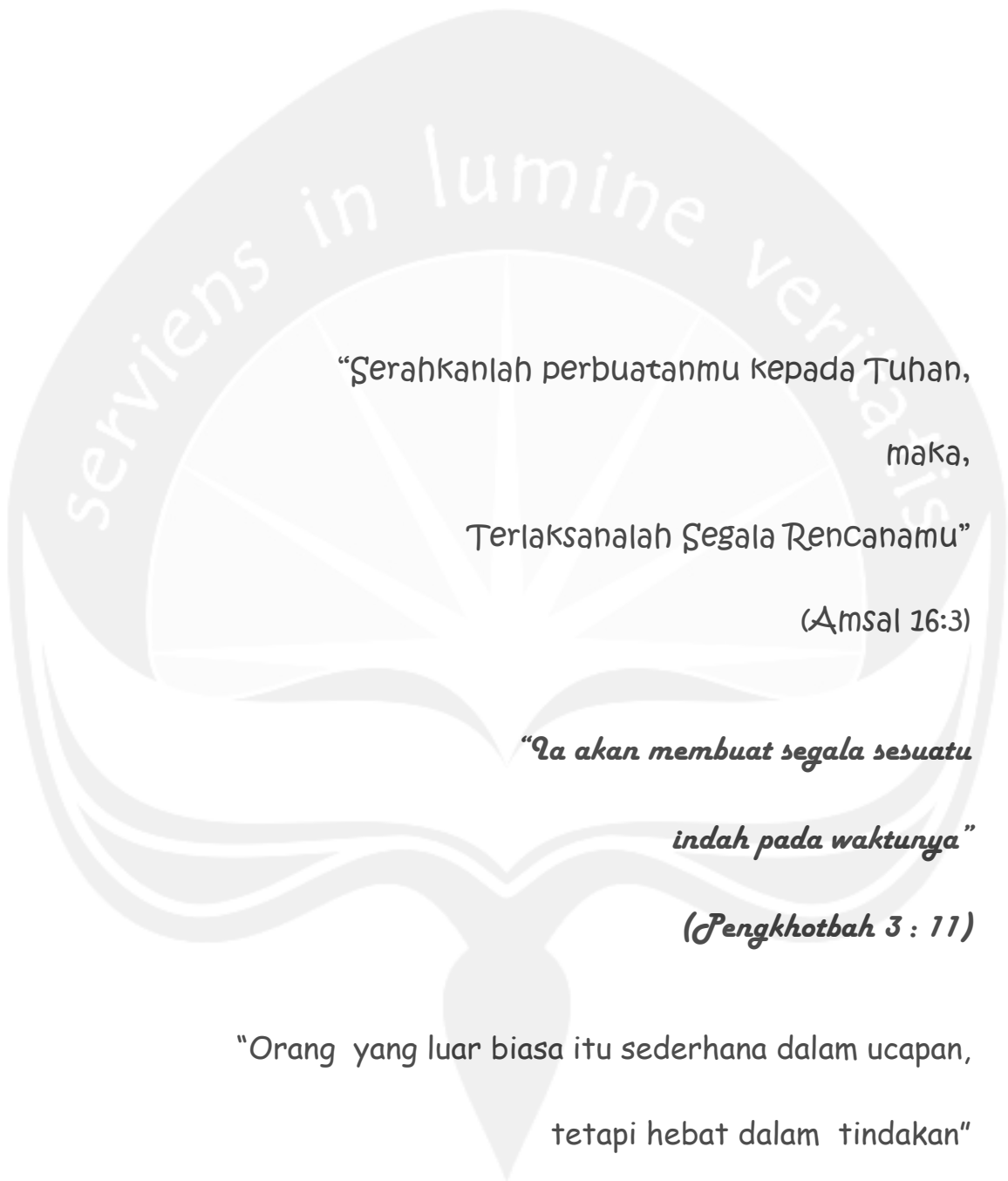
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar hasil penelitian dan pembelajaran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2012

Aegidia Dyah Pravitasari



“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan,
maka,
Terlaksanalah Segala Rencanamu”

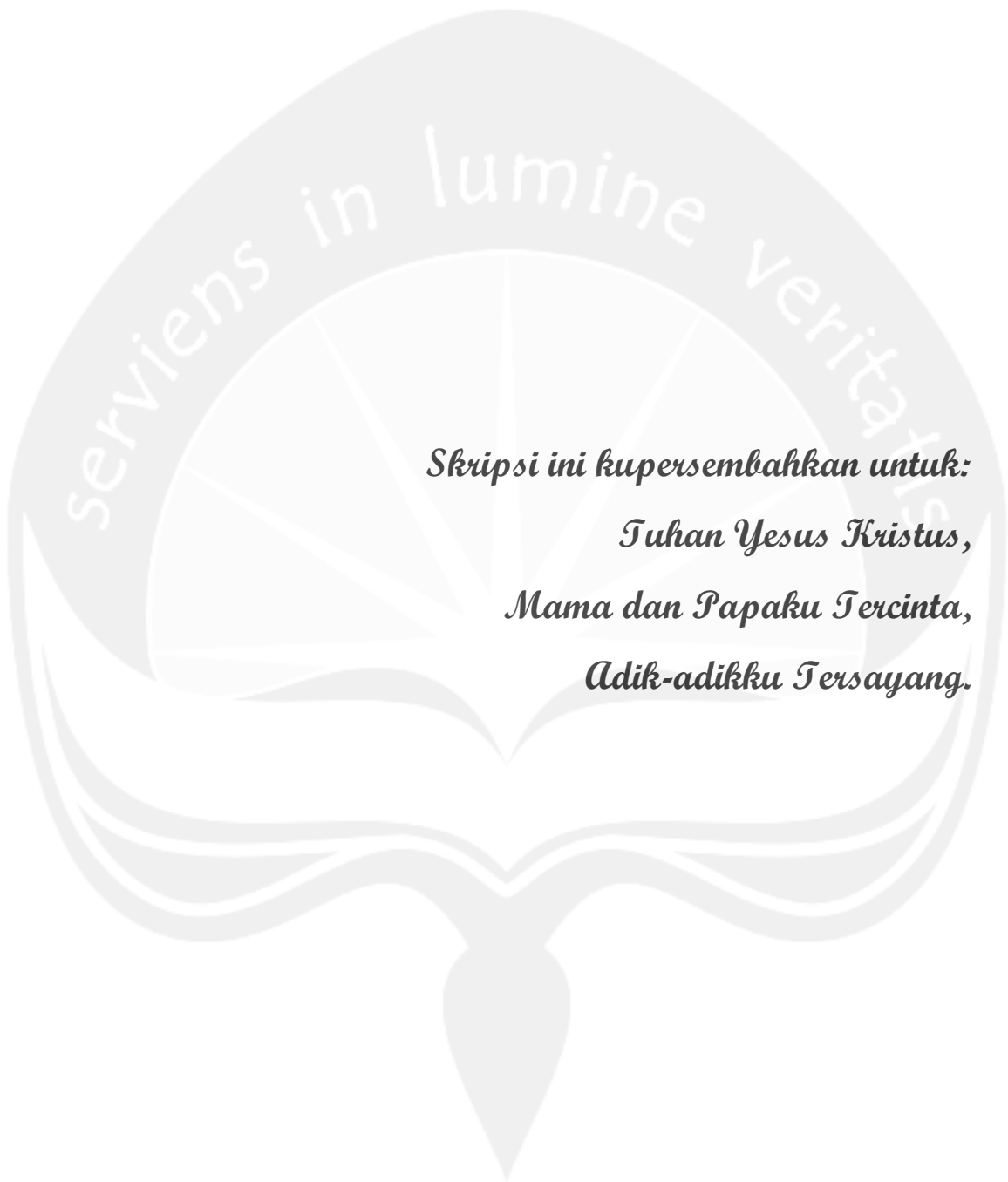
(Amsal 16:3)

*“Ya akan membuat segala sesuatu
indah pada waktunya”*

(Pengkhobah 3 : 11)

“Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan,
tetapi hebat dalam tindakan”

(Confusius)



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus,

Mama dan Papaku Tercinta,

Adik-adikku Tersayang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	10

2.1. Pengertian Jasa	10
2.2. Kinerja dan Kualitas Jasa	13
2.3. Kualitas Pelayanan	15
2.4. Kepuasan Pelanggan / Konsumen	17
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
B. Pengembangan Hipotesis	21
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	22
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.3. Populasi	22
3.4. Sampel	22
3.5. Metode Pengambilan Sampel	23
3.6. Metode Pengumpulan Data	23
3.7. Metode Pengukuran Data	24
3.8. Metode Pengujian Instrumen Penelitian	25
3.8.1. Uji Validitas	25
3.8.2. Uji Reliabilitas	26
3.9. Metode Analisis Data	26
3.9.1. Statistik Deskriptif	26
3.9.2. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	26
a. Uji F	28
b. Uji t	29

3.10. Analisis <i>Independent Sample T-test</i>	30
---	----

BAB IV : ANALISIS DATA

4.1. Pengujian Instrumen	32
4.1.1. Uji Validitas	32
4.1.2. Uji Reliabilitas	34
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	35
4.3. Analisis pengaruh masing-masing 5 dimensi <i>Servqual</i> (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta	37
4.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	37
• Uji F (pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara bersama- sama)	38
• Uji t (pengaruh masing-masing variabel bebas ($X_1, X_2,$ X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tergantung (Y))	39
• Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta	42
4.4. Analisis perbedaan penilaian pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin	43

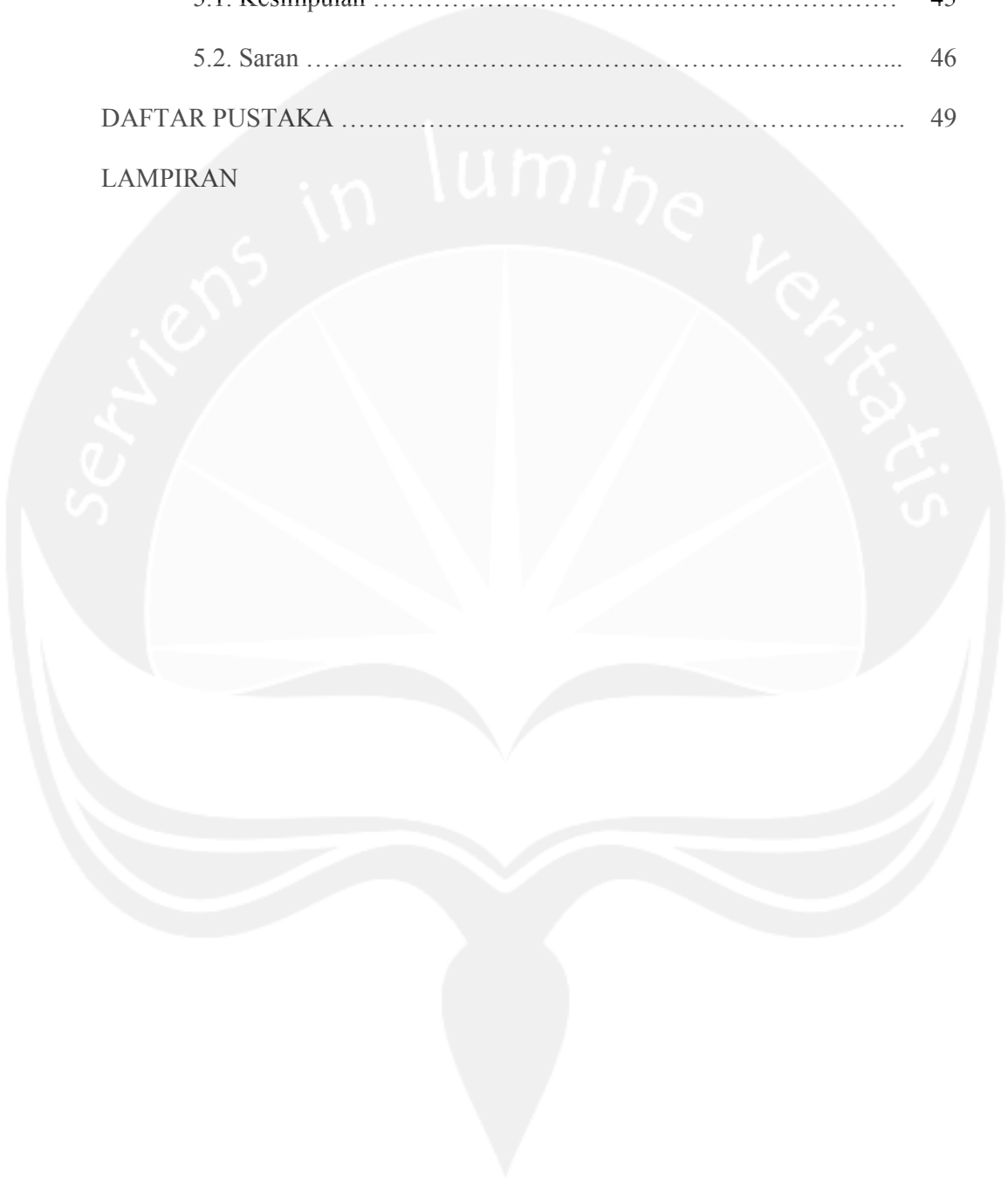
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 45

5.2. Saran 46

DAFTAR PUSTAKA 49

LAMPIRAN

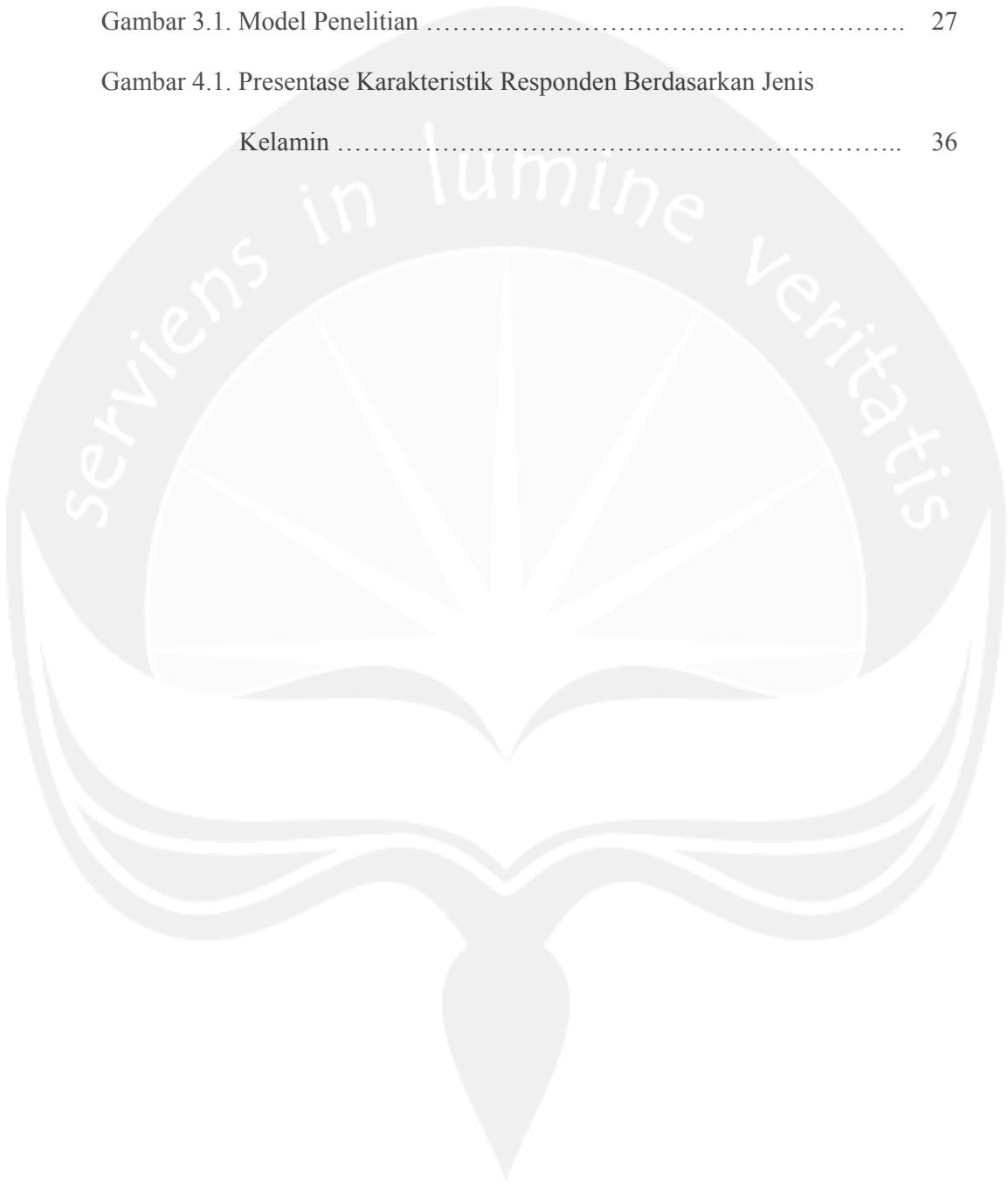


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	34
Table 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4.5. Hasil Analisis perbedaan penilaian pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian	27
Gambar 4.1. Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuisisioner
2. Lampiran Data Responden
3. Lampiran Analisis Validitas dan Reliabilitas
4. Lampiran Analisis Frekuensi
5. Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda
6. Lampiran Analisis *Independen Sample T-test*
7. Lampiran Surat Riset dari Perusahaan

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA

Disusun oleh :
Aegidia Dyah Pravitasari
NPM : 07 03 16755

Pembimbing

Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh lima dimensi Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta, dimensi mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan perbedaan penilaian pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan jenis kelamin. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis frekuensi untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh lima dimensi Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta, analisis *Indepent t-test* untuk mengetahui perbedaan penilaian pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan jenis kelamin.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi *Servqual* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Namun, jika ditinjau dari masing-masing indikator kepuasan tersebut yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta adalah "*tangible, reliability, emphaty*". Sedangkan untuk dimensi *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Selanjutnya, dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta adalah dimensi *reliability* (kehandalan). Dalam penelitian ini terlihat juga bahwa tidak ada perbedaan penilaian pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) dan Kepuasan Konsumen.