



Marketing

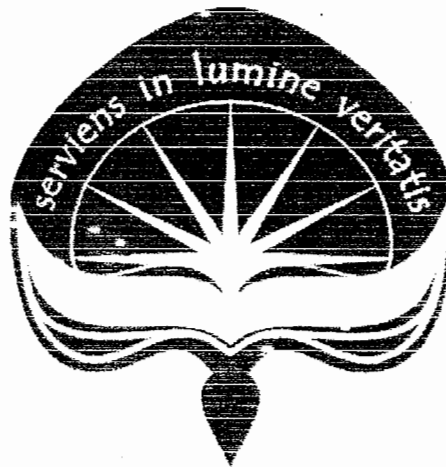
	MILITARY PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURABAYA
Daftar	06 JUN 2007
Daftar	2526/EA/Hd.6/2007
Klasifikasi	: RA 658.8 YON 83
Sedang Diproses . . .	

	PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI Program Studi Akuntansi
---	---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
SERVIS KENDARAAN BERMOTOR
PADA SHINTA MOTOR WATES**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



Disusun oleh :

YONANTA Satriya Nugraha

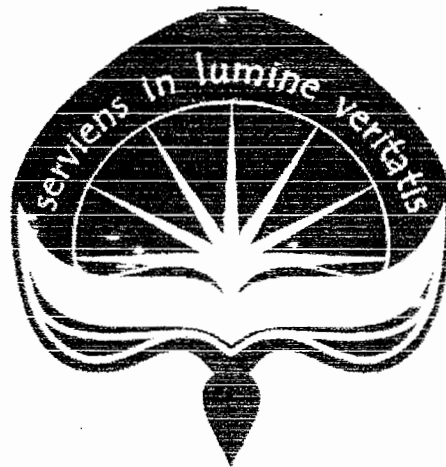
01 03 12791

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
OKTOBER, 2006**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
SERVIS KENDARAAN BERMOTOR
PADA SHINTA MOTOR WATES**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



Disusun oleh :

YONANTA SATRIYA NUGRAHA

01 03 12791

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
OKTOBER, 2006**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
SERVICE KENDARAAN BERMOTOR
DI SHINTA MOTOR WATES**

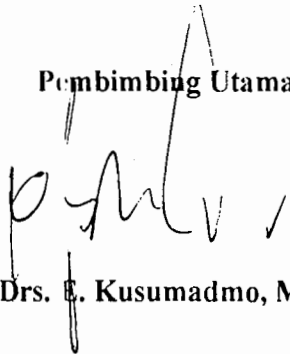
Disusun Oleh :

Yonanta Satriya Nugraha

NIM : 01 03 12791

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama


(Drs. E. Kusumadmo, MM)

Tanggal 26 Agustus 2006

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
SERVIS KENDARAAN BERMOTOR
PADA SHINTA MOTOR WATES**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

YONANTA SATRIYA NUGRAHA

01 03 12791

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Oktober 2006 dan dinyatakan telah 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. E. Kusumadmo, MM.)


Anggota Panitia Penguji


(Drs. Ign. Sukirno, MS.)


(P. Didit Krisnadewara, Drs., MM)

Yogyakarta, 17 Oktober 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta




(DR. R. Maryatmo, MA.)

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA SERVIS KENDARAAN BERMOTOR PADA SHINTA MOTOR WATES

benar-benar hasil karya saya 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 kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, September 2006

Yang menyatakan

Yonanta Satriya Nugraha

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa atas kasih dan karuniaNya kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini, dalam tujuan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

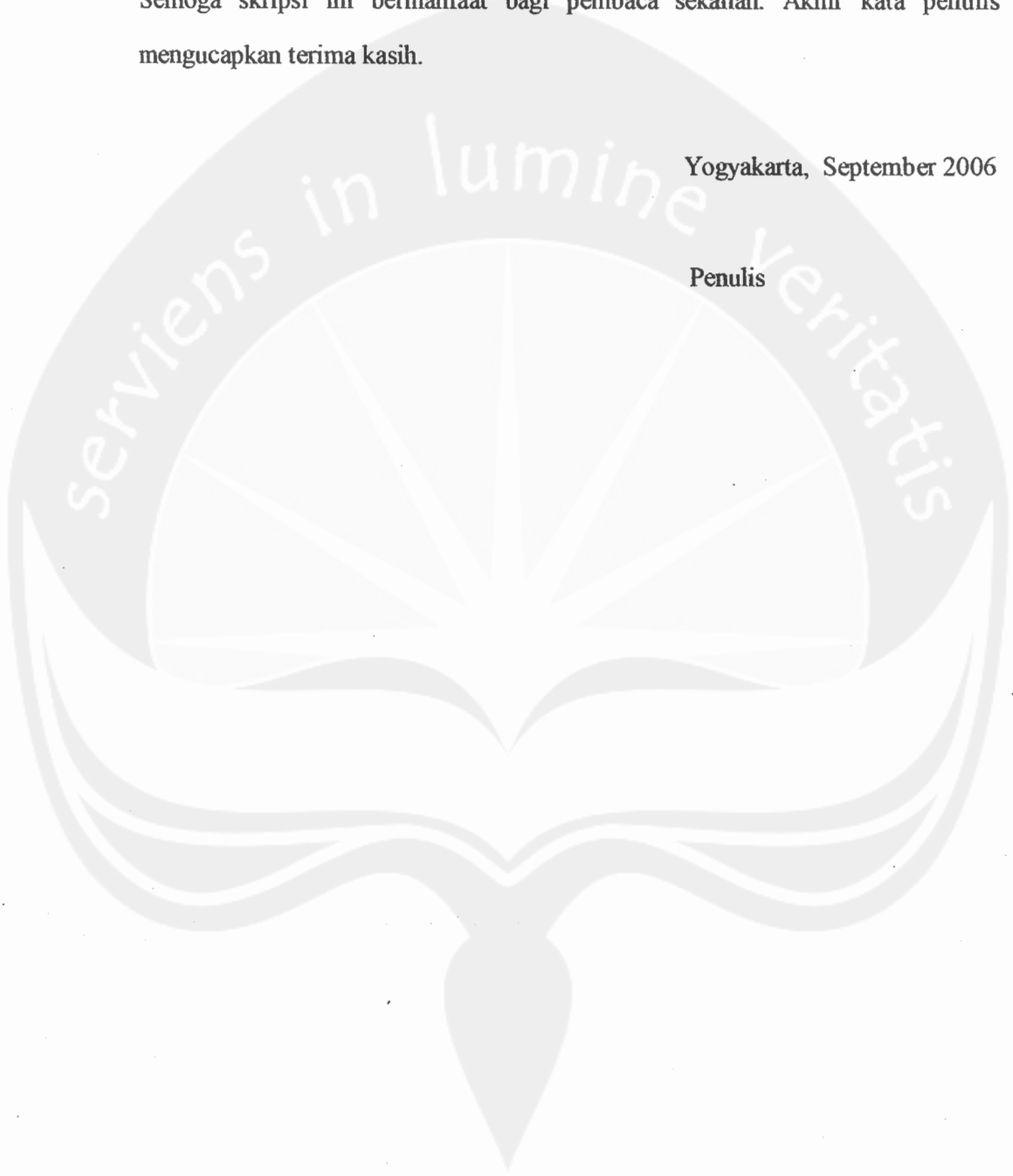
Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Maryatmo, Dr., MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Drs. E. Kusumadmo, MM., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan dari awal hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.
3. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan segala bekal pengetahuan dan pendidikan yang penulis peroleh selama menuntut ilmu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Papa dan Mama tercinta yang selama ini selalu memberikan semangat, tuntunan serta doa hingga menyelesaikan skripsi.
5. Saudara-saudariku terkasih, terimakasih sudah memotivasiku untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi.
6. Buat kekasihku, Kiki yang selalu setia memberiku *support* dan cintanya.
7. All my friends.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberi motivasi dan dukungan serta doanya hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, September 2006

Penulis



MOTTO :

Hidup itu tidak indah yang dibayangkan dan diinginkan, semakin jauh melangkah ke depan semakin banyak rintangan yang akan dihadapi.

Hidup itu perjuangan, maka dari itu janganlah menjadi manusia yang cepat menyerah.

*Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya...
(Pengkhotbah 3; 11)*

*Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau,
Janganlah bimbang, sebab aku ini Allahmu;
Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau;
Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan
(Yesaya 41: 10)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan setulus hati dan untaian kasih yang terindah
Kupersembahkan karya ini kepada :*

- ♥ *Jesus Christ*
- ♥ *Mylovely Parents*
- ♥ *And Mylovely*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8

2.1.1.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2	Kualitas Pelayanan Jasa.....	11
2.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2	Kerangka Teoritis.....	20
BAB III	METODE PENELITIAN.....	22
3.1	Lokasi Penelitian.....	22
3.2	Variabel Penelitian.....	22
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1	Kuesioner.....	24
3.4.2	Skala Pengukuran.....	24
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.5.1	Uji Validitas.....	25
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7	Populasi dan Sampel.....	27
3.7.1	Populasi.....	27
3.7.2	Sampel.....	28
3.8	Metode Analisis Data.....	28
3.8.1	Analisis Data Deskriptif.....	28
3.8.2	Analisis Statistik.....	30
BAB IV	ANALISIS DATA.....	35
4.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	35

4.1.1	Uji Validitas.....	35
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
4.2	Analisis Data.....	37
4.2.1	Karakteristik Responden.....	37
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.2.3	Analisis Regresi Berganda.....	44
4.3	Pembahasan.....	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Implikasi Manjerial.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Karakteristik Usia Responden	38
Tabel 4.5 Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.6 Deskripsi Karakteristik Pendidikan Responden	39
Tabel 4.7 Deskripsi Karakteristik Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i>	42
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangibles</i>	43
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi.....	45

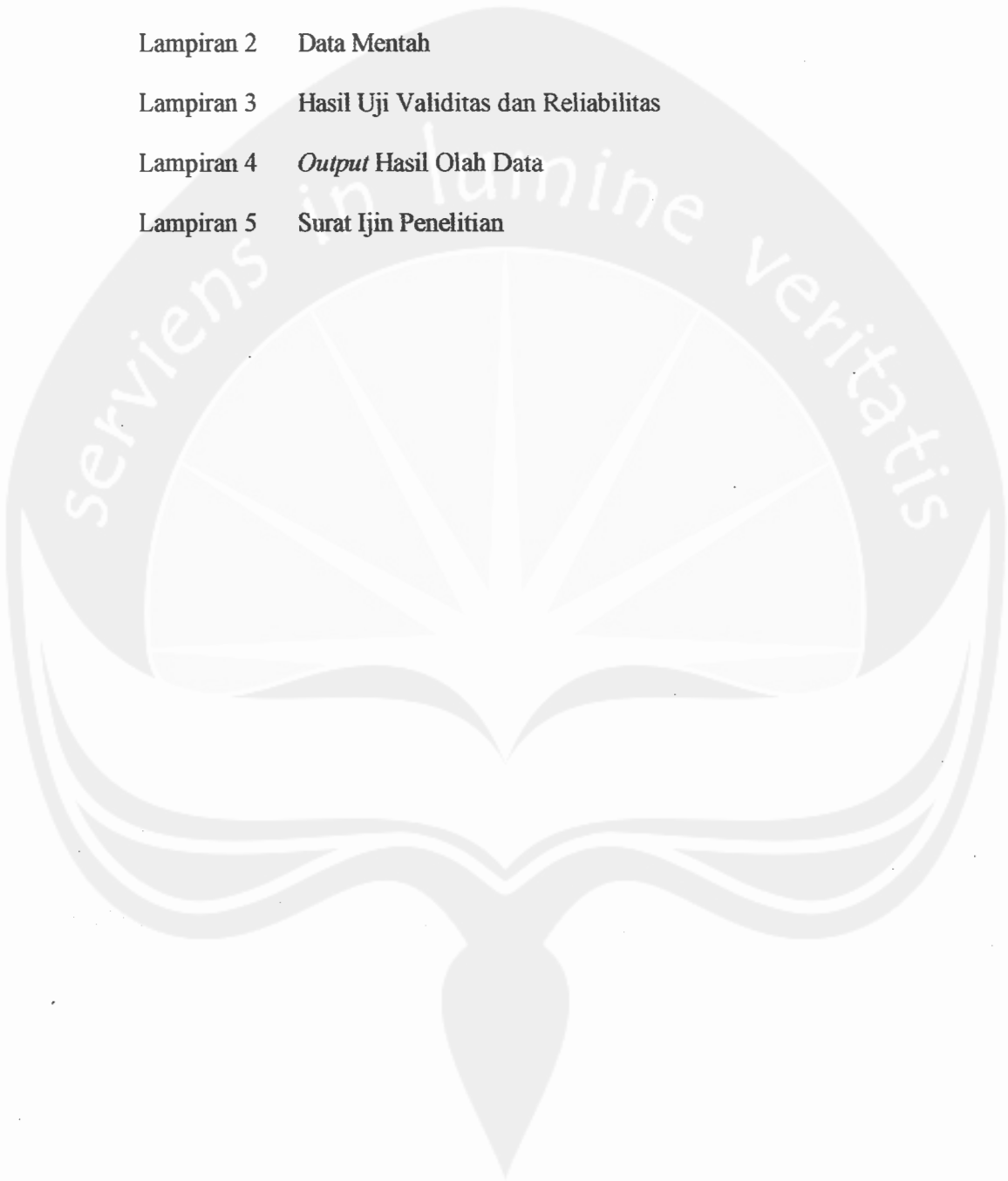
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Skala Kualitas Jasa (SERVQUAL).....	17
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis Penelitian.....	20



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Mentah
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 *Output* Hasil Olah Data
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA SERVIS
KENDARAAN BERMOTOR PADA SHINTA MOTOR WATES**

Disusun Oleh :

YONANTA SATRIYA NUGRAHA

01 03 12791

Pembimbing Utama

Drs. E. Kusumadmo, MM.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Bengkel Shinta Motor Wates berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di bengkel Shinta Motor Wates, pada bulan Agustus 2006.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei dimana memberikan secara langsung kuesioner kepada para pemakai jasa pelayanan penjualan dan servis kendaraan bermotor di Shinta Motor Wates. Jumlah sampel yang dipakai pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Sebelumnya data yang diperoleh diuji dengan validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kelayakan data untuk menjawab rumusan masalah, sedangkan alat analisis untuk menjawab rumusan masalah adalah dengan SPSS menggunakan analisis regresi berganda.

Secara keseluruhan kelima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsive, assurance, empathy, dan tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, tetapi yang berpengaruh paling signifikan adalah variabel *tangibel*.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.*