

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Empiris di Bengkel Service Honda Surat AHASS 2174 Bayat Klaten )**

## **SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**SUJIYANTO  
2000 041 0313**

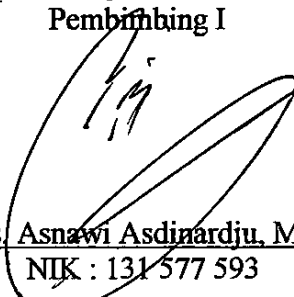
**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA  
2007**

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
**KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Empiris di Bengkel Service Honda Surat AHASS 2174 Bayat Klaten)**

Diajukan oleh :

**SUJIYANTO**  
20000410313

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I

  
Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si  
NIK : 131 577 593

Tanggal...  .....

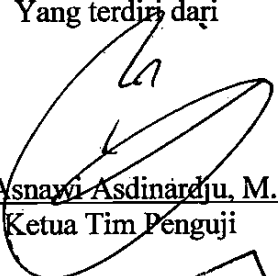
**HALAMAN PENGESAHAN**

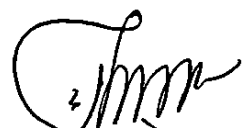
**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
**KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Empiris di Bengkel AHASS Service Klaten)**

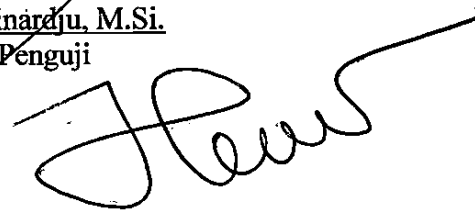
Diajukan oleh :

**SUJIYANTO**  
20000410313

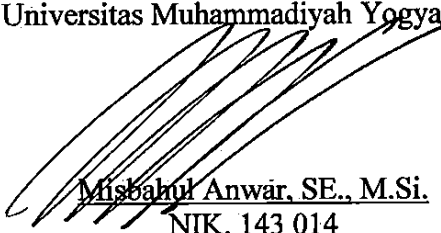
Skripsi ini Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 27 September 2007  
Yang terdiri dari

  
Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Dra. Tri Maryati, MM.  
Anggota Tim Penguji

  
Heru Kurnianto Tjahjono, SE. MM.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si.  
NIK. 143 014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi; dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam

## MOTTO

Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.

(Q.S. At Taubah : 41)

Sungguh bersama kesukaran pasti ada kemudahan; Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan; Karena itu setelah selesai suatu tugas mulailah yang lain dengan sungguh-sungguh; Dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap.

(Q.S. Asy Syarh : 5-8)

**Kupersembahkan**

**Kepada :**

- ☞ Ibunda tercinta
- ☞ Adikku
- ☞ Saudara-saudaraku
- ☞ Almamaterku

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Sistem penyampaian jasa, Kinerja jasa, Citra perusahaan, Harga, Kinerja karyawan, dan Persaingan secara bersama-sama dan parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada bengkel service Honda Surat AHASS 2174 Bayat Klaten. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 orang sesuai dengan pendapat atau saran dari Roscoe (Sekaran, 2003). Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria: 1) memiliki sepeda motor Honda yang melakukan servis/penggantian suku cadang di AHASS 2174 Service Honda Surat Klaten, 2) minimal telah melakukan servis di di AHASS 2174 Service Honda Surat Klaten sebanyak 2 kali. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Sistem penyampaian jasa, Kinerja jasa, Citra perusahaan, Harga, Kinerja karyawan, dan Persaingan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisien determinasi adjusted sebesar  $R^2_{\text{adjusted}}=93,61\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan pelanggan bengkel resmi Honda AHASS Klaten; 93,61% disebabkan oleh perusahaan yang terjadi secara simultan pada Sistem penyampaian jasa, Kinerja jasa, Citra perusahaan, Harga, Kinerja karyawan, dan Persaingan; sedangkan 6,39% sisanya disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. (2) Sistem penyampaian jasa, Kinerja jasa, Citra perusahaan, Harga, Kinerja karyawan, dan Persaingan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Harga memiliki pengaruh yang paling kuat atau dominan terhadap Kepuasan pelanggan; sedangkan Kinerja karyawan memiliki pengaruh paling lemah.

Hasil penelitian ini selaras dengan yang dilakukan oleh Andreasen dan Lindestad (1998), yang menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan penelitian Bei dan Chiao (2001) di Taiwan; yang menunjukkan bahwa harga dan kinerja jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Sureshchandar *et al.* (2002) di India juga menunjukkan bahwa sistem penyampaian jasa (*human element of service delivery*) dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Innis dan Londe (1994) menunjukkan bahwa kinerja jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *purposive sampling*, sistem penyampaian jasa, kinerja jasa, citra perusahaan, persaingan.

## ABSTRACT

This research aim to analyze and know the system influence of forwarding service, service performance, company image, price, employees performance, and emulation by together and partial to satisfaction of customer at workshop of service Honda of letter AHASS 2174 Bayat Klaten. Sum up the sample used in this research counted 70 people as according to opinion or suggestion from Roscoe (Sekaran, 2003). Intake sample done by *purposive sampling* with the criterion: 1) owner of motorbike Honda doing service / access replacement in AHASS 2174 Service of Honda of Letter Klaten 2) minimum have done service in AHASS 2174 Service Honda of Letter Klaten of counted 2 times. data collecting done by questioner which have been tested by the validity and reliability. analyzer used to test the hypothesis is doubled linear regression analysis.

Result of this research show: (1) Forwarding system of service, service performance, company image, price, employees performance, and emulation by together have an effect on the significant to customer satisfaction. Level of value of coefficient of determinate adjusted of equal to  $R^2_{Adjusted} = 93,61\%$ . This matter indicate that high lower the customer satisfaction formal workshop of Honda AHASS Klaten; 93,61% because of company that happened by simultant at forwarding system of service, service performance, company image, price, employees performance, and emulation; while 6,39% the rest of because of other variable is which not covered in this research. (2) Forwarding system of service, service performance, company image, price, employees performance, and emulation by partial have an effect on the significant to customer satisfaction; while employees performance have the weak influence peeling.

Result of this research in harmony with done by Andreasen and Linstead (1998), indicating that company image have an effect on the significant to customer satisfaction. That way also with the research of Bei and Chiao (2001) in Taiwan; indicating that price and service performance have an effect on positive of significant to customer satisfaction. Research done by Sureshchandar *et al.* (2002) in India also indicate that the forwarding system of service (*human element of service delivery*) and employees performance have an effect on positive and significant to customer satisfaction. While research done by Innis and Londe (1994) indicating that service performance have an effect on positive and significant to customer satisfaction.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu`alaikum Wr.Wb.*

Segala puji bagi Allah atas semua rahmat dan hidayah dan kasih sayang yang diberikan kepada umat di muka bumi ini. Sehingga penulis dapat menyusun skripsi, dan semoga memberi manfaat bagi banyak kalangan. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad saw, yang membawa umatnya dari alam kegelapan hingga ke alam terang benderang penuh cahaya kebenaran sampai akhir hayat yang kita rasakan.

Penulis skripsi yang berjudul “FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN” (Studi Empiris di Begkel Service Honda Surat AHASS 2174 Bayat Klaten) disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan jenjang studi Strata Satu (S-1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta setelah semua mata kuliah teori dan praktek dari semester pertama sampai semester terakhir diselesaikan.

Menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



3. Bapak Drs. Asnawi Asdirardju, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan serta kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Suradijono dan karyawan Bengkel AHASS Service Honda Surat Klaten yang telah memberikan bantuan dan izin dalam penelitian.
5. Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

*Wassalamu`alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 24 Agustus 2007

Sujiyanto

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL -----	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING -----	iii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN -----	v
HALAMAN INTISARI -----	vi
HALAMAN ABSTRAK -----	vii
KATA PENGANTAR -----	viii
DAFTAR ISI -----	ix
BAB I. PENDAHULUAN -----	1
A. Latar Belakang Masalah -----	1
B. Batasan Masalah -----	3
C. Rumusan Masalah -----	4
D. Tujuan Penelitian -----	4
E. Manfaat Penelitian -----	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA -----	6
A. Tinjauan Pustaka -----	6
B. Penelitian Terdahulu -----	22
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis -----	24
BAB III. METODE PENELITIAN -----	26
A. Populasi dan Sampel -----	26
B. Definisi Operasional Variabel -----	26
C. Instrumen Penelitian -----	28
D. Metode Analisis Data -----	29

	<b>Halaman</b>
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	36
B. Deskripsi Subyek Penelitian .....	39
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	51
E. Pengujian Hipotesis .....	55
F. Pembahasan .....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	43
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	44
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Sistem Penyampaian Jasa .....	46
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Kinerja Jasa .....	47
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	48
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Harga .....	49
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	50
Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Persaingan .....	51
Tabel 4.14. Uji Validitas dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA)..	52
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Alpha- Cronbach .....	54
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	55