

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PO. LISA JAYA TRANSPORT**

***THE EFFECTS OF SERVICES FACTORS ON CUSTOMER
SATISFACTION AT
PO.LISA JAYA TRANSPORT***

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
yogyakarta



Disusun Oleh
Andreas Vairocana
20030410327

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


Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing

SKRIPSI
PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PO. LISA JAYA TRANSPORT



Diajukan oleh
Andreas Vairocana
20030410327

Telah Disetujui Oleh Pembimbing


Faridwati, SE, M.Si
NIK : 143006

Tanggal 06-05-2009

Halaman Pengesahan

SKRIPSI
PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PO. LISA JAYA TRANSPORT

Diajukan oleh

Andreas Vairocana
20030410327

skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 2009

Yang terdiri dari
Drs. Edi Supriyono, M.M.
Ketua Tim Penguji

Fajarwati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Isthofania Astuty, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Mishahul Ariwar, S.E., M.Si
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Andreas Vairocana

Nomor mahasiswa : 20030410327

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: " Pengaruh Faktor-faktor Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PO. Lisa Jaya Transport"

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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat

MOTTO

“Sesungguhnya Allah Tidak akan merubah Nasib Suatu Kaum Sampai kaum itu merubah nasib dirinya sendiri”

(Al Qur'an Karim)

“Bukanlah Seorang Pemuda yang selalu membanggakan bapaknya (Orang tua dan Keluarganya), Tapi seorang pemuda adalah dia yang mampu menunjukkan dirinya”.

(Pepatah Arab)

“Mustahil keadilan bisa terwujud, tanpa adanya kebebasan sejati”

(Penulis)

“Kenalilah dirimu dan musuhmu maka ratusan pertempuran tiada gentar”

(Sun Tzu : The art of war)

“Hadapi semua masalahmu dengan senyuman, jangan jadikan suatu masalah sebagai

musuhmu tapi jadikan masalahmu sebagai temanmu.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- Ayahanda Muhammad dukha dan Ibunda Robiah yang tercinta.... "Sembah sujudku untuk kalian yang telah membesarkan dari kecil hingga sekarang dengan kasih sayang serta memberikan semangat yang tak habis-habisnya"
- Mbakku Diah apriani atika sari, dan Adikku Athina kartika sari yang kusayang, "Raihlah cita-citamu terus semangat pantang menyerah dalam menuntut ilmu jangan lupa dengan Doa..."
- Seseorang yang kusayangi yang selalu setia menemaniku dalam keadaan suka duka
- Guru2ku SD, SMP N.1 Prabumulih, SMU Taman Madya Ibu Pawiyatan... "Terima kasih atas jasa2nya & pengalaman yang tak terlupakan sehingga aku bisa sampai menjadi Sarjana"
- Sahabat2ku jeme kite sehidup seperjuangan di jogja...Ferdin (wak udin)Ivan katew, Icha, Awang, Embe, Yobbie Emo, Angga, Andi Balai, Yogi(ndut), Alpi, Agung, Dian Nova, Ival, Gibran "semangat terus pantang mundur gegacanglah ..."
- Cunong, Bang Ali, Bang Roma, Vidi SE, Tian SP, Agus SE, Laguk SE, Azzah SE, Japrak, Roy S.IP, Jimmy, Ugek ST, Billy ST, Hery ST dll..."Trima kasih atas segalanya"
- Sahabat2ku budak prbumulih agung, dax, iqbal, delsei, tanzili, adi santoso, akri, rinto, yeni piceng, dan semuanya yang ak kenal, "berjuanglah demi cita2 kalian"
- Buat Kak sangkut terimakasih atas bantuannya sehingga skripsi aku ini dapat berjalan dengan lancar "sukses aja buat kak sangkut.."
- Sahabat2ku satu almamater "Universitas Muhammadiyah Yogyakarta" Angkatan 2002...
 - Teman-teman kelas F, Dedy Ajek, udin, Alam Maghfuri, jose, John Pantau, Inung, bagus, Ema gufi, Doni, Bim-Bim, Zen, dan temen-temen semua aku kenal teruskan perjuangan hidup demi meraih cita-cita dan masa depan kalian.
- Teman2 KKN
 - Alam Maghfuri, Wahyudin, Imas, Siska, Yeni, Nurul Kenang2an manis kita tak akan terlupakan, Thanks Teman2ku...
- Buat Suzuki Shogun dan Honda Supra aku thanks menemaniku menuntut ilmu selama dikota "GUDEG" walau sering kali merepotkan tapi selamat sampai tujuan...aloo2 tapi klakon"

Teman2ku yang lain tak bisa aku sebutkan satu persatu, tetap semangat N. kembang

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen pada PO.LISA JAYA.

Data dikumpulkan dari 205 responden yang merupakan penumpang bus PO. LISA JAYA. Dari responden 205 ini, yang layak dianalisis ternyata hanya 186 responden. Untuk mengukur pengaruh dimensi *tangible* digunakan kuesioner 10 item dengan $\alpha = 0,855$, dimensi *reliability* 6 item dengan $\alpha = 0,676$, dimensi *responsiveness* 8 item dengan $\alpha = 0,801$, dimensi *assurance* 11 item dengan $\alpha = 0,811$, dimensi *empathy* 8 item dengan $\alpha = 0,801$ dan kepuasan konsumen 5 item dengan $\alpha = 0,610$.

Analisis regresi SPSS for windows ver.12 telah digunakan dalam menguji pengaruh pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian dengan 186 responden tersebut menunjukkan hasil sebagai berikut : (1). Secara simultan kualitas layanan dimensi-dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) Secara individual kualitas layanan dimensi *tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (3) dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (4) dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (5) dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; dan (6) dimensi *emphaty* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Key Words: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, konsumen

ABSTRACT

The goal of this research was to examine the effects of service quality which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction at PO. LISA JAYA.

Data was collected from 205 respondents who are PO, LISA JAYA bus passengers. From this respondent 205 only 186 respondents which has been feasible to be analyzed. For measuring the effect of tangible dimension was used 10 items questionnaires with $\alpha = 0,855$, *reliability* dimension 6 items with $\alpha = 0,676$, *responsiveness* dimension 8 items with $\alpha = 0,801$, *assurance* dimension 11 items with $\alpha = 0,811$, *empathy* dimension 8 items with $\alpha = 0,801$ and customer satisfaction 5 items with $\alpha = 0,610$.

A regression analysis of SPSS for windows ver.12 was used to test the interaction of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction. The 186 respondents indicated that : (1) Simultaneously the dimensions of service quality of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have significant effects on customer satisfaction; (2) Individually tangible dimension has significant effects on customer satisfaction; (3) Reliability dimension has significant effects on customer satisfaction; (4) Responsiveness dimension has significant effects on customer satisfaction; (5) Assurance dimension has significant effects on customer satisfaction; and (6) Empathy dimension has significant effects on customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan Skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor-faktor Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen P.O. Lisa Jaya Transport”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik Pengaruh Faktor-faktor Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen P.O. Lisa Jaya Transport dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Fajarwati, SE. M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tetak, 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.

Yogyakarta, Agustus 2009

Andreas Wijayanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Kualitas.....	10
2.	12

3. Kualitas Pelayanan	16
4. Kepuasan	19
5. Kepuasan Konsumen.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hipotesis Penelitian.....	28
D. Model Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	30
B. Jenis Data	30
C. Teknik Pengambilan Sample.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Uji Kualitas Instrument	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	39
1. Regresi Linear Berganda.....	39
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	41
3. Uji Signifikansi Individual (Uji-t).....	41
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Latar Belakang P.O. Lisa Jaya	43
B. Analisis Data	45

C. Hasil Penyebaran Kuesioner	46
D. Deskripsi Hasil Penelitian	47
E. Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas.....	48
F. Analisis Regresi.....	49
G. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	51
H. Uji Signifikansi Individual (Uji-t).....	52
1. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	52
2. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.	52
4. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
5. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	53
I. Koefisien Determinasi.....	54
J. Pembahasan.....	54
 BAB V PENUTUP.....	 57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
C. Keterbatasan Penelitian	59
.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan, 1%, 5%, dan 10%.....	31
Tabel 4.1. Profil Responden Dari Daerah Asal	45
Tabel 4.2. Profil Responden Dari Profesi.....	46
Tabel 4.3. Hasil Penyebaran Kuesioner	46
Tabel 4.4. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	47
Tabel 4.5. Rekapitulasi Uji Validitas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan Y	48
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas Variable X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan Y	49
Tabel 4.7. Uji Signifikansi Individual Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	51
.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Evaluasi Produk	21
Gambar 2.2. Konsep Pemasaran dan Kepuasan Konsumen.....	25
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	20