

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MANDIRI
MOTOR VARIASI**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION ON MANDIRI MOTOR VARIATION WORKSHOP*

SKRIPSI



Oleh:

SONNY FREDY PERMANA

20030410088

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MANDIRI
MOTOR VARIASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION ON MANDIRI MOTOR VARIATION WORKSHOP***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

SONNY FREDY PERMANA

20030410088

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MANDIRI
MOTOR VARIASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION ON MANDIRI MOTOR VARIATION WORKSHOP***

Diajukan oleh:

**SONNY FREDY PERMANA
20030410088**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

Drs. Winarso, M.B.A.

Tanggal: 27 Maret 2010

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MANDIRI
MOTOR VARIASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION ON MANDIRI MOTOR VARIATION WORKSHOP***

Disusun oleh

**SONNY FREDY PERMANA
20030410088**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal: 22 April 2010
Yang Terdiri Dari

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Ketua Tim Penguji

Dra. Hasnah Rimiati, M.Si
Anggota Tim Penguji

Drs. Winarso, M.B.A
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbachul Anwar, S.E., 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 naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2010

Sonny Fredy Permana

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan beberapa derajat.

(Q.S: Mujadalah, 11)

Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain

(Hadist Rasul)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ibu bapak tercinta

Kakak dan adikku

Almamaterku

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Sepeda Motor Mandiri Motor Variasi, yang berlokasi di Jl. Wates KM.3 No. 4 Kalibayem Yogyakarta. Sedangkan sampel penelitian adalah para konsumen yang pernah melakukan *service* sepeda motor di Bengkel Mandiri Motor Variasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Assurance* dan *Emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mandiri Motor Variasi. Sedangkan variabel *Reliability* dan *Responsiveness* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mandiri Motor Variasi. Selain itu, variabel *tangible* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena mempunyai nilai beta lebih besar dibanding variabel lainnya.

Kata Kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aim to know influence of service quality (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) to customer satisfaction and knowing most dominant factor influence the customer satisfaction.

This research is conducted at motorcycle workshop of Mandiri Motor Variation on Jl. Wates KM.3 No. 4 Kalibayem Yogyakarta. Subject of this research is the consumer that ever coming and using the service of Mandiri Motor Variasi in three times. Sampling method in this research are convenience sampling.

Examination result indicate that are *tangible, assurance* and *emphaty* has influence to customer satisfactor. *Reliability* and *responsiveness* has no influence to customer satisfactor. Beside *tangible* is a very dominan variable that influence customer satisfactor because has beta value biggest than another variable.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Emphaty* and customer satisfactor.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MANDIRI MOTOR VARIASI**, ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Winarso, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuku tercinta. atas do'a yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesainya skripsi ini.
4. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2010

Sonny Fredy Permana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vi
i	
ABSTRAK.....	vii
i	
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
<i>DAFTAR TABEL.....</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR.....</i>	<i>xiii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

6

A. Kualitas Pelayanan.....6

B. Kepuasan Pelanggan9

C. Hasil Penelitian Terdahulu
13

D. Model
 Penelitian.....13

E. Hipotesis Penelitian
.....14

BAB III METODE PENELITIAN15

A. Obyek dan Subyek Penelitian15

B. Jenis
 Data.....15

C. Metode Pengumpulan data.....
15

D. Teknik Pengambilan Sampel
.....16

E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya
.....16

F. Uji Kualitas Instrumen18

G. Alat Analisis Data19

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN21

A. Analisis Deskriptif	21
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	25
C. Pengujian	
Hipotesis.....	27
D. Pembahasan.....	31

BAB V *SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN*
34

A. Kesimpulan.....	3
4	
B. Keterbatasan	
Penelitian.....	35
C. Saran.....	3
5	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	21
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	22
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	23
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	23
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Pelanggan	24
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Pelayanan	25
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

13