

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Empiris Pada PO. Persada Tour & Travel di agen Yogyakarta)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

PUNGKI AFRIZAL RAHMAN

20040410018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

SKRIPSI
PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Diajukan oleh :

PUNGKI AFRIZAL RAHMAN

20040410018

Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si
NIK : 143 058

Tanggal: April 2009

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : PUNGKI AFRIZAL RAHMAN

Nomor mahasiswa : 20040410018

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan” 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 disebut dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2009

PUNGKI AFRIZAL RAHMAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(Q.S. Al-Insyiroh : 6-7)

“Hanya penderitaan hidup yang bisa mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup”

(Al-Hadist)

“Kita telah menemukan, bahwa kehidupan terbaik adalah kehidupan yang diiringi dengan kesabaran”

(Umar bin Khathab ra)

”Barang siapa yang melangkahkan kaki untuk menggali ilmu, maka Allah akan membukakan jalan baginya menuju surga”

(HR.Muslim)

“Lebih Banyak yang aku pelajari, semakin aku sadar bahwa banyak yang aku tidak tahu”

(Alberth Einstein)

“Kesulitan yang kita temui dalam mencapai tujuan adalah jalan terpendek untuk mencapainya”

(Kahlil Gibran)

Kupersembahkan :

1. Bapak dan Ibukku Muhammad Nasocha Irfan dan Siti Nurjanah yang telah memberikan semuanya... (I Love U Mom... Dad.....)
2. Istriku Ratna Puspitasari dan bidadari kecilku, my special one, my inspiration Syafa Arzicka Aulia Rahman (terima kasih supportnya, kalian adalah segalanya bagiku...)
3. Adik-adiku Icha n Abel (semangat belajarnya ya.....,raih segala mimpi dan cita-citamu....)
4. Temen² Manajemen angkatan '04 kelas A (gaber, ipin, dendy, aconk, kaspul, pito, amri n rian “ndrong”, pram pokonya semua aja sorry klo ga ketulis, sukses dech...)

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan (pelanggan jasa Persada Tour & Travel di agen Yogyakarta), dengan menggunakan 5 dimensi mutu TSQM (Said, 2004) yaitu; dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif.

Pengambilan data penelitian menggunakan metode survei dengan menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian 40 dan yang dapat diolah lebih lanjut 39 sampel. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menyatakan valid dan reliabel instrument penelitian. Analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, t test, dan F test.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan pada dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan jasa Persada Tour & Travel, baik secara parsial ataupun secara simultan/seluruh dimensi. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi mutu perusahaan/lembaga

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan

ABSTRAK

This research was conducted to analyze the influence of Total Service Quality Management to the customers satisfaction (the customers meant in this research were the user servicing Persada Tour & Travel of Yogyakarta agency) by using 5 dimensions of TSQM (Said, 2004) i.e : physical quality dimension, supporting physical quality, company/institution quality, technical quality dimension, and interactive quality dimension.

The method used for data collecting was survey method by giving questionnaires to the respondents. The technique used to take the samples of the research was purposive sampling. Out of 40 samples collected, only 39 samples were eligible to be processed further. In this research validity and reliability tests were conducted to ensure the validity and reliability of the research instruments. Data analyzed used in the research were multiple linear regression, t test, and F test.

The result of the research shows that there is an influence of Total Service Quality Management to the customers satisfaction on the dimensions of physical quality, supporting physical quality, company/institution quality, technical quality, and interactive quality dimension forward the business class train passengers, both partially and simultaneously/of all dimension. The most influential dimensions to the customers satisfaction is the company/institution quality.

Keyword : Service Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas semua limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”. Shalawat dan salam senantiasa terucap dari ketulusan hati kepada tauladan sejati semua umat, Rasulullah SAW yang hadir memberikan penerangan, tuntunan dan jalan hidup bagi umat manusia menuju kebaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari tidak akan terselesaikan skripsi ini tanpa adanya saran, bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta senantiasa memberikan semangat dan nasehat kepada penulis, hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Segenap staf dan *civitas academica* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pimpinan dan segenap staf P.O Persada Tour & Travel, yang telah memberikan ijin penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan penulis.
5. Ayah, Ibu, Istri, putri kecilku serta adik-adikku yang senantiasa memberikan motivasi dan perhatian hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teman-teman serta semua pihak yang telah membantu kelancaran dan kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian masih banyak kekurangan hingga jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian yang akan datang diperlukan untuk kedalaman topik ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, April 2009

Penulis

Pungki Afrizal Rahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian kualitas	7

2. Pengertian kualitas jasa.....	9
3. Karakteristik jasa.....	10
4. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
5. Arti Penting, Penerapan dan Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
6. <i>Total Service Quality Management (TSQM)</i>	17
7. Pengukuran kualitas	18
8. Pengukuran kualitas jasa	19
9. Kebutuhan dan kepuasan pelanggan	21
10. Hubungan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu	24
C. Hipotesa	26
D. Model Penelitian	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
A. Obyek dan Subyek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
F. Uji Kualitas Data	33
G. Uji Hipotesa dan Analisis Data	34

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
	A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	35
	1. Gambaran umum Obyek/Subyek penelitian	35
	2. Profil Responden	39
	B. Uji Validitas Data	44
	1. Uji Validitas	44
	2. Uji Reliabilitas	46
	C. Hasil Penelitian	47
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	47
	2. Analisis Uji t	49
	3. Analisis Uji F	51
	4. Analisis Koefisien Determinasi	52
	D. Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	58
	A. Simpulan	58
	B. Saran	59
	C. Keterbatasan Penelitian	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Profil Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Regresi, Uji t dan Uji F

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah responden	42
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan frekuensi menggunakan jasa Persada Tour & Travel	43
Tabel 4.3 Gambaran hasil jawaban responden.....	44
Tabel 4.4 Rangkuman hasil uji validitas instrumen pertanyaan.....	47
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas	49
Tabel 4.6 Hasil analisis regresi dan uji t	50
Tabel 4.7 Hasil uji f.....	55
Tabel 4.8 Hasil analisis koefisien determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	17
Gambar 2.2 Model Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Profil Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Regresi, Uji T, dan Uji F