

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA
TRAVEL GRAGE TRANSPORT
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DENY SUBIYANTORO

2000 041 0160

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA
TRAVEL GRAGE TRANSPORT
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta



Disusun Oleh :

DENY SUBIYANTORO

2000 041 0160

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ADA PERUSAHAAN JASA
TRAVEL GRAGE TRANSPORT
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh

Deny subiyantoro
2000 041 0160

Telah disetujui oleh

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing 1


Dra. Hasnah Rimiati, M. Si

Tanggal Februari 2005

NIK : 143006

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA
TRAVEL GRAGE TRANSPORT
DI YOGYAKARTA


Diajukan oleh:
Deny Subiyantoro
2000 041 0160

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


Yang terdiri dari


Drs. Edi Supriyono, MM

Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, S.E, M.Si

Anggota Tim Penguji

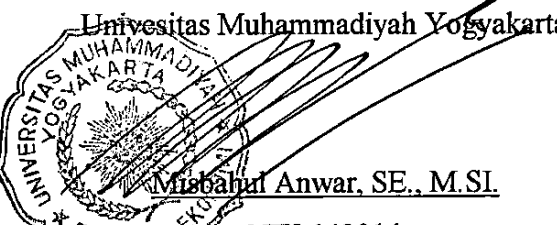

Rita Kusumawati, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE., M.Si

NIK:143014

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur kehadiran ALLAH SWT dan Nabi MUHAMMAD SAW yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Travel Grage Transport di Yogyakarta” disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis masih banyak kekurangan, namun demikian semoga skripsi dapat berguna dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan pihak yang membutuhkan.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan berbagai pihak, maka dengan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. KH. DR. Khoiruddin Bashori, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, MSi, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE, MSi, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bijaksana memberikan bimbingan, perhatiannya dan sumbangan pemikiran dalam penulisan

4. Ibu Rini Juni Astuti, SE, MSi, Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama kuliah.
5. Segenap Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landan Teori	5
1. Pengertian Pemasaran.....	5
2. Konsep Pemasaran	6

3.	Segmentasi pasar	10
4.	Defenisi Jasa dan karekterstik Jasa.....	11
5.	Kualits Jasa dan Mengelola Kualitas Jasa	12
6.	Kepuasan Pelanggan.....	18
7.	Nilai Pelanggan.....	20
8.	Mempertahankan Pelanggan.....	21
B.	HIPOTESIS	22
C.	MODEL PENELITIAN	24
BAB III	METODA PENELITIAN.....	25
A.	Subyek Penelitian.....	25
B.	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
C.	Jenis Data	26
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	26
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
F.	Uji Kualitas Data.....	28
G.	Uji Hipotesis dan Analisis data	29
BAB IV	HASIL PENELITI DAN PEMBAHASAN	39
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B.	Uji Instrumen Penelitian.....	45
C.	Analisis Deskriptif Kualitatif	47
D.	Analisis Kuantitatif (uji hipotesis)	51
E.	Pembahasan (interpretasi)	69

BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	73
A.	Simpulan.....	73
B.	Saran.....	74
C.	Keterbatasan Penelitian	75

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Validitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Tingkat Kinerja.....	45
4.2 Hasil Uji Validitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap tingkat Harapan.....	46
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Tingkat Kinerja.....	47
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Tingkat Harapan	47
4.5 Data pelanggan Travel Grage Transport Berdasarkan Lamanya Menggunakan Travel Grage Transport.....	48
4.6 Karesteristik Responden Travel Grage Transport Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.7 Karakteristik Responden Travel Grage Transport Berdasarkan Usia.....	49
4.8 Karekteristik Responden Pelanggan Travel Grage Transport Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.9 Karakteristik Pelanggan Travel Grage Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.10 Perbandingan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan tingkat Harapan Atribut Keandalan Grage Transport Yogyakarta	55

4.11 Perbandingan Rata-Rata penialain Kinerja dan Tingkat Harapan	
Atribut Keresponsifan Grage Transport Yoogyakarta.....	56
4.12 Perbandingan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Harapan	
Atribut Keyakinan Grage Transport Yogyakarta.....	57
4.13 Perbandingan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Harapan	
Atribut Empati Grage Transport Yogyakarta	58
4.14 Perbandingan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Harapan	
Atribut Berwujud Grage Transport Yogyakarta.....	59
4.15 Perbandingan Rata-Rata Tingkat Harapan dan Penilaian Kinerja	
Atribut-Atribut Grage Transport Yogyakarta	60
4.16 Rangkuman Hasil Uji Chi Sguare Pelanggan Travel Grage Transport	
Terhadap Perusahaan Travel Grage	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Pelanggan Travel Grage Transport.....	76
Lampiran 2.	Data Primer Berdasarkan kinerja jasa Travel Grage Transport	80
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Kinerja keandalan.....	82
Lampiran 4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Kinerja Keresponsifan.....	83
Lampiran 5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Kinerja Keyakinan.....	84
Lampiran 6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Kinerja Empati.....	85
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Kinerja Berwujud.....	86
Lampiran 8.	Data Primer Berdasarkan Harapan Perusahaan Jasa Travel Grage Yogyakarta	87
Lampiran 9.	Uji Validitas dan reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Harapan Keandalan	89
Lampiran 10.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan T6travel Grage Transport Terhadap Variabel Harapan Keresponsifan	90
Lampiran 11.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Harapan Keyakinan	91
Lampiran 12	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport	

	Terhadap Variabel Harapan Empati.....	92
Lampiran 13.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Travel Grage Transport Terhadap Variabel Harapan Berwujud.....	93
Lampiran 14.	Penilaian Responden Terhadap kinerja Perusahaan dan Harapan Pelanggan Serta tingkat Kesesuaian Pelanggan Travel Grage Transport.....	94
Lampiran 15.	Identitas Responden dan puasan Pelanggan Travel Grage Transport	95
Lampiran 16.	Hasil Uji Chi Sguare KetidakPuasan Pelanggan Terhadap Travel Grage Transport Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Lampiran 17.	Hasil Uji Chi Sguare KetidakPuasan Pelanggan Terhadap Travel Grage Transport Berdasarkan Usia.....	98
Lampiran 18.	Hasil Uji Chi Sguare Ketidak Puasan Pelanggan Terhadap Travel Grage Transport Berdasarkan Lama Menggunakan Travel Grage Transport.....	99
Lampiran 19.	Hasil Uji Chi Sguare Ketidak Puasan Pelanggan Terhadap Travel Grage Transport Berdasarkan Jenis Perjaan	100
Lampiran 20.	Hasil Uji Chi Sguare Ketidak Puasan Pelanggan Terhadap Travel Grage Transport Berdasarkan Penderatan	101

DAFTAR GAMBAR

2.1 ..Sistem Pemasaran Sederhana.....	8
2.2 Model Konseptual Kualitas Jasa.....	16
2.3 Konsep Kepuasan pelanggan.....	24
3.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan konsumen	33
4.1 Struktur Organisasi Travel Grage Transport	40
4.2 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Indikator Tertimbang Masing-Masing Atribut Travel Grage Transport Yogyakarta	57