

**SKRIPSI**

**PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS JOGJA**

***THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY  
MANAGEMENT TO CUSTOMER SATISFACTION TRANS  
JOGJA'S BUS***



Disusun oleh :

**DENDY ARIF WIBAWANTO  
20040410150**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Created with

**n nitro<sup>PDF</sup> professional**

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS JOGJA**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**DENDY ARIF WIBAWANTO**  
**20040410150**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS JOGJA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be "H. M. S.", is written over the text "Pembimbing I".

## SKRIPSI

# PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS JOGJA

Diajukan oleh

DENDY-ARIF WIBAWANTO

20040410150

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

Tanggal 25 April 2009

Yang terdiri dari

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

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

Meika Kurnia Puji R.D.A., S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Dendy Arif Wibawanto

Nomor Mahasiswa : 20040410150

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja" 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 2009

Dendy Arif Wibawanto

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran ALLAH SWT,

kupersembahkan karya ini untuk:

- ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Nabi Muhammad SAW yang sudah memberikan banyak teladan buat penulis.
- Bapak Ibu penyandang dana matur thank u,,,dengan doa, semangat/ motivasi, ungkapan cinta dan kasih sayang yang tulus membuat aku semangat kuliah,,,, Matur nuwun Pak & Bu' uang saku lancar bikin betah hidup di Jogja hehehe..
- De2qu sayang (Anang & Ela),, maksi ya dah bikin masmu semangat.
- Ibu Fajarwati,,,Makasih ya bu' buat smwnya, yang telah sabar membimbingku dalam pengerjaan skripsi.
- Temen-temen satu genk FE Manajemen UMY Aconk, Rendra, Ko2, Dadang, Jaka, Bowo, Jambrong, Brahma, Amri, Okto, Fani, Keple, Dewi, Ida, Dika, pokoknya smuwnya yang gak bisa ak sebutin satu persatu.....Thank's for all..
- Genk Dono kost Adin, Riesto, Amboro, Gepeng, Adi, Aji, Agunk, Ari, Edi, Wiwid, Tito, Andi, Paimo, Ipunk, Tulus, Satria, kurangiin tuh hal2 yang bikin dosa & sukses ya bwt semuanya,,,pokonya thank's bgd
- Buat temen2 nan jauh dimata Smuntid Farid, Desy, Mbok yah, Shandy, Pony, Shimbah, Zarathustra, Dhepolta, Andri kenthir, Monyet, Eny, Widya Si-Y Slankers, Hox, Wamena, Anang, maaf kalo gak bisa nyebutin smw,,kompak terus & sukses.....Spenakid Dodo, Dudut, Dhika, Poetri, Erna, Eny, Nia,dll,,maksi ya masi inget ma aku???Buat Ovy, Fary, Anin, Nietha, Bella, Icha, Supportmu sangat spesial.
- Community Rbx Rio, Samingut, Upil, Adi, Hariz, Agus, Maz Budi, Adik, Anik, dan...  
Adik, Anik, dan...  
Adik, Anik, dan...



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* (TSQM) terhadap kepuasan pelanggan (pelanggan jasa bus Trans Jogja) dengan menggunakan 5 dimensi mutu TSQM (Said, 2004) yaitu dimensi mutu fisik, mutu pendukung fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif. Pengambilan data penelitian menggunakan metode survai dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian 100 dan yang dapat diolah lebih lanjut 88 sampel. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda, F test dan t test

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 bus Trans Jogja, baik secara parsial ataupun secara simultan/seluruh dimensi. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi mutu pendukung fisik.

*Kata kunci: Total Service Quality Management, kepuasan pelanggan*



## ABSTRACT

*This research having a purpose to analyzing influence of Total Service Quality Management (TSQM) to customer satisfaction (customer in this research is the passengers of Trans Jogja's Bus) by using 5 dimensions of TSQM (Said, 2004) which consist of physical quality dimension, supporting physical quality, company/institution quality, technical quality dimension, and interactive quality dimension. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to respondent. The method used for data collecting was survey method by giving questionnaires to the respondents. The sample collected using purposive sampling method. The number of samples which collected approximately to 100 samples, only 88 samples can be analyzed. Data analysis conducting by using double linear regression, F test and t test.*

*Result of this research showing 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, both partially and simultaneously. The dimension have most significance influence to the customer satisfaction is the supporting physical quality dimension.*

*Keywords: Total Service Quality Management, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Fajarwati, SE. MSi., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Ir. Mulyadi Hadikusumo, selaku Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Bapak Taryono, selaku Kepala Departemen Sumber Daya Manusia PT. Jogja Tugu Trans.
4. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

5. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kakak-kakakku yang telah bersedia membantu serta memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

## DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>

2. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
3. Karakter Jasa .....	13
4. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
5. Arti Penting, Penerapan dan Manfaat Total Quality Management (TQM) .....	16
6. Total Service Quality Management (TSQM).....	18
7. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	26
8. Kebutuhan dan Kepuasan Pelanggan .....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Hipotesis.....	31
D. Model Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	35
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
C. Jenis Data .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
F. Uji Kualitas Instrumen .....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian (PT. Jogja Tugu Trans) .....	45
B. Profil Responden .....	50
C. Uji Kualitas Instrumen .....	

1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas.....	54
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	55
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
2. Uji Serentak (Uji F).....	57
3. Uji Parsial (Uji t).....	58
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	60
E. Pembahasan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian	69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Frekuensi Responden Naik Bus Trans Jogja ..... 51
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas ..... 53
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas ..... 54
Tabel 4.4	Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji t ..... 55
Tabel 4.5	Hasil Uji F ..... 58
Tabel 4.6	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ..... 61

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	18
Gambar 2.2 Siklus Pengukuran dalam Jasa Berkualitas .....	23
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	24