

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AHASS PT SUMBER PURNAMA SAKTI DI GRESIK**

SKRIPSI



OLEH:

NUR ISLAMIYAH

NPM : 07.311.039

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
AGUSTUS 2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AHASS PT SUMBER PURNAMA SAKTI DI GRESIK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**NUR ISLAMİYAH
NPM: 07.311.039**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
AGUSTUS 2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AHASS PT SUMBER PURNAMA SAKTI DI GRESIK**

Skripsi

Oleh:

**NUR ISLAMİYAH
NPM: 07.311.039**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal: 6 Agustus 2011**

Pembimbing 1

(Tri Ariprowo, S.E., M.Si.)

Pembimbing 2

(Rahmat Agus Santoso, S.E.,M.M)

Penguji

(Sukaris, S.E., M.SM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas petunjuk, rahmat serta karuniaNya yang senantiasa dicurahkan kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Tujuan disusun skripsi ini, selain sebagai tanggung jawab yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa juga sebagai media untuk implementasi teori pendidikan yang telah didapat dari bangku perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti mengharapkan mengalirnya kritik dan saran sebagai masukan dari berbagai pihak untuk bahan perbaikan dan penyempurnaan.

Ucapan terima kasih yang tak hingga peneliti sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini:

1. Drs. Sarwo Edi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Tri Aripriabowo, S.E., M.Si , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik dan juga sebagai pembimbing pertama meskipun disela-sela kesibukannya yang sangat padat beliau tetap menyempatkan waktunya bagi peneliti untuk melakukan bimbingan dan yang telah membantu memberikan dorongan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sukaris, S.E., M.SM, selaku ketua program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M., sebagai pembimbing kedua yang juga sangat membantu sekali dalam memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Orang Tua, saudara-saudaraku atas segala bantuan dan memberikan dukungan penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh teman – teman Manajemen kelas pagi dan sore angkatan 2007 semua yang sama sama berjuang untuk mencapai gelar sarjana

Akhirnya, dengan diselesaikan skripsi ini diharapkan dapat digunakan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang menempuh program yang sama dalam mengerjakan penelitian serupa.

Gresik, 6 Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| ABSTRAK..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| | |
| BAB I: PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II: TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya..... | 7 |
| 2.2. Landasan teori | 8 |
| 2.2.1. Kepuasan Konsumen | 8 |
| 2.2.2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.3. <i>Technical Quality</i> | 14 |
| 2.2.4. <i>Functional Quality</i> | 16 |
| 2.2.5. <i>Corporate Image</i> | 18 |
| 2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2.3. Kerangka Berfikir | 21 |
| 2.4. Hipotesis | 22 |
| | |
| BAB III: METODELOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 23 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 23 |
| 3.3 Sumber Data | 24 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 24 |
| 3.5 Definisi Operasional Dan Cara Pengukurannya | 25 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 28 |
| 3.7.1 Validitas Dan Reliabilitas | 28 |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 29 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik | 30 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 33 |

| | |
|---|----|
| BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTREPRESTASI HASIL | |
| 4.1. Gambaran Umum dan Objek penelitian..... | 36 |
| 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian..... | 37 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden..... | 37 |
| 4.3. Tanggapan Respoden..... | 39 |
| 4.3.1. Variabel <i>Technical Quality</i> | 39 |
| 4.3.2. Variabel <i>Functional Quality</i> | 40 |
| 4.3.3. Variabel <i>Corporate Image</i> | 41 |
| 4.3.1. Variabel Kepuasan Konsumen..... | 42 |
| 4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 42 |
| 4.4.1. Uji Validitas..... | 42 |
| 4.4.2. Uji Reliabilitas..... | 44 |
| 4.5. Uji Gejala Penyimpangan Regresi Linear Berganda..... | 4d |
| 4.5.1. Uji Autokorelasi..... | 44 |
| 4.5.2. Uji Multikolenier..... | 45 |
| 4.5.3. Uji Heteroskedisitas..... | 46 |
| 4.5.4. Uji Normalitas..... | 46 |
| 4.6. Teknik Analisis Data..... | 47 |
| 4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 48 |
| 4.7. Uji Hipotesis..... | 50 |
| 4.7.1 Uji t (Parsial)..... | 50 |
| 4.7.2. Uji F (Simultan)..... | 53 |
| 4.8 Intreprestasi Hasil..... | 53 |
| | |
| BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2 Rekomendasi..... | 56 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.1. Distribusi Berdasarkan Jenis Motor | 38 |
| Tabel 4.2. Distribusi Berdasarkan Tempat Servis | 38 |
| Tabel 4.3. Distribusi Berdasarkan Keseringan Servis | 39 |
| Tabel 4.4. Distribusi Hasil Jawaban <i>Technical Quality</i> | 39 |
| Tabel 4.5. Distribusi Hasil Jawaban <i>Functional Quality</i> | 40 |
| Tabel 4.6. Distribusi Hasil Jawaban <i>Corporate Image</i> | 41 |
| Tabel 4.7. Distribusi Hasil Jawaban Kepuasan Konsumen | 41 |
| Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian | 42 |
| Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian | 44 |
| Tabel 4.10 Nilai Durbin Watson | 45 |
| Tabel 4.11. Koeffisien <i>Tolerance Value</i> dan <i>VIF</i> masing-masing Variabel..... | 45 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Glesjer | 46 |
| Tabel 4.13. Uji Regresi Linier Berganda | 48 |
| Tabel 4.14. Koifisen Determinasi dan Koeffisien Korelasi Ganda | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1. <i>Technical Quality</i> | 16 |
| Gambar 2.2. <i>Functional Quality</i> | 17 |
| Gambar 2.3. Model Kerangka berfikir..... | 21 |
| Gambar 3.1. Uji t..... | 34 |
| Gambar 3.2. Uji F..... | 35 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi | 37 |
| Gambar 4.2. Kurva Durbin Watson | 45 |
| Gambar 4.2. Kurva Normalitas | 47 |
| Gambar 4.4. Kurva Uji t (<i>technical quality</i>) | 51 |
| Gambar 4.5. Kurva Uji t (<i>functional quality</i>) | 52 |
| Gambar 4.6 Kurva Uji t (<i>corporate image</i>) | 53 |
| Gambar 4.7 Kurva Uji F..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Kuisisioner | 57 |
| Lampiran 2. r Product Moment..... | 60 |
| Lampiran 3. Tabel Durbin Watson..... | 61 |
| Lampiran 4. Tabel t | 62 |
| Lampiran 5. Tabel F | 64 |
| Lampiran 6. Daftar tabulasi responden | 65 |
| Lampiran 7. Uji Validitas..... | 68 |
| Lampiran 8. Uji Reliabilitas..... | 70 |
| Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik | 72 |
| Lampiran 10. Uji Regresi Linear Berganda..... | 73 |