



**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA
TANGGAP DAN JAMINAN SERTA EMPATI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT. KARYA ZIRANG UTAMA ISUZU KUDUS DIVISI SERVIS)**

Diajukan oleh :

AHMAD FAUZI

NIM. 2012-11-159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA
TANGGAP DAN JAMINAN SERTA EMPATI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT. KARYA ZIRANG UTAMA ISUZU KUDUS DIVISI SERVIS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

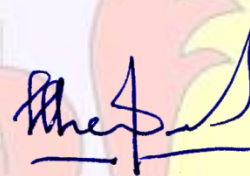
Tanggal ,2017

Mengetahui
Ketua ProgDi



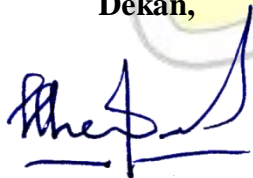
Noor Azis, SE, MM.
NIDN. 06109107501

Pembimbing I



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Mengetahui
Dekan,



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Iwan Suroso, SE, MM.
NIDN. 0603067701



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Allah lah kamu berharap”

(QS. Alam Nasyirah : 6-8)

“Barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup dunia, maka wajiblah baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup akhirat, maka wajib pulalah baginya memiliki ilmu”.

(Al-Hadist)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat serta hidayahNya

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

- 1. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan, menyayangiku dan mencintaiiku serta mengiringi langkahku mendukung secara penuh setiap hari*
- 2. Kepada kakak-kakak yang selama ini selalu mendukungku*
- 3. Kepada keluarga besarku*
- 4. Kepada semua teman-temanku yang telah mengiringi langkahku dan senantiasa ada dalam setiap kondisiku.*
- 5. Kepada Almamater Kebanggaanku*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan bimbingan serta pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Noor Azis, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Iwan Suroso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
5. Pimpinan dan konsumen PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus, terutama Divisi Servis yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
6. Keluargaku tercinta yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kudus, 2017

Penulis,

AHMAD FAUZI

NIM. 2012-11-159

ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP DAN JAMINAN SERTA EMPATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. KARYA ZIRANG UTAMA ISUZU KUDUS DIVISI SERVIS)

AHMAD FAUZI
NIM. 2012-11-159

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
2. Iwan Suroso, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di divisi servis PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus. Dimana diajukan lima variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berperan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap pelanggan divisi servis PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan divisi servis PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus. Perusahaan diharapkan membuat standar waktu pengingat pelanggan yang efektif dan mempertahankan kelengkapan peralatan servis serta ruang tunggu yang sudah baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

**ANALYSIS OF EFFECT OF PHYSICAL EVIDENCE, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND POWER OF EMPATHY TO
CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY PT. KARYA ZIRANG UTAMA ISUZU KUDUS SERVICES DIVISION)**

AHMAD FAUZI
NIM. 2012-11-159

Supervisor : 1. **Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.**
2. **Iwan Suroso, SE. MM.**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS

This study aimed to analyze the effect of the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction service division of PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus. Where the proposed five independent variables and the dependent variable, ie physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy serve as independent variables and customer satisfaction serves as the dependent variable.

This research was conducted by survey method to the customer service division of PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus and analyzed with regression. The first phase tested the validity and reliability questions for each variable. The second phase, regressed variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction.

The results showed that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy significant positive effect on customer satisfaction service division of PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus. The company is expected to make a standard time reminder customer effective and maintain completeness of servicing equipment as well as a lounge area which has been good so as to improve customer satisfaction.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Konsep Pemasaran	11
2.2. Konsep Jasa	12
2.3. Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.4. Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5. Hubungan antar Variabel.....	30
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	33

2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.8. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Rancangan Penelitian	39
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data	43
3.4. Populasi dan Sampel.....	44
3.5. Pengumpulan Data.....	45
3.6. Pengolahan Data.....	46
3.7. Uji Instrumen.....	47
3.8. Metode Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.2. Uji Instrumen	57
4.3. Penyajian Data	60
4.4. Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran-saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel4.1. Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel4.3. Identitas Berdasarkan Umur	60
Tabel4.4. Identitas Berdasarkan Status Perkawinan.....	61
Tabel4.5. Identitas Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	62
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Keandalan	63
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Daya Tanggap	64
Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Jaminan	65
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Empati	66
Tabel 4.11. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel4.12. Hasil Analisis Regresi	68
Tabel 4.13. Hasil Analisis Parsial.....	70
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Berganda	76
Tabel 4.15. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	37
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Karya Zirang Utama Isuzu Kudus...	55

