



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI *SERVICE DEPARTEMENT* PT. SUN STAR
MOTOR KUDUS**

Oleh :

HERI SUSANTO

NIM. 2013-11-040

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *SERVICE DEPARTEMENT*
PT. SUN STAR MOTOR KUDUS**

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



Mengetahui
Ketua ProgDi

Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I

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

Mengetahui
Dekan,

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

Pembimbing II

Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.
NIDN. 0022038001



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).”

(Q.S. Yusuf: 87)

“Barang siapa yang menginginkan dunia, maka dengan ilmu. Barang siapa yang menginginkan akhirat, maka dengan ilmu. Dan barang siapa yang menginginkan keduanya, maka dengan ilmu”

(Hadits)

Kupersembahkan karya kecil ini kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat ku lemah tak berdaya.
2. Saudara-saudaraku yang telah memberikan banyak dukungan dan perhatian.
3. Sahabat seperjuanganku yang selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, kiranya pantaslah kami memanjatkan puji syukur atas segala nikmat yang telah diberikan kepada penulis, baik kesempatan maupun kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan di *Service Departement* PT. Sun Star Motor Kudus” ini dengan baik. Salam dan salawat selalu tercurah kepada junjungan kita baginda Rasulullah SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Skripsi ini dapat hadir seperti sekarang ini tak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu sudah sepantasnyalah kami mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besar kepada :

1. Bapak Dr. Drs. H. Mochammad Edris, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.

4. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
5. Seluruh responden yaitu pelanggan di *Service Department* PT. Sun Star Motor Kudus.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan.
7. Semua pihak yang tak bisaku sebut satu per satu.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan luput dari perhatian penulis, baik itu dari bahasa yang digunakan maupun dari teknik penyajiannya. Oleh karena itu, dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sekalian demi perbaikan skripsi ini kedepannya..

Kudus,

2017

Penulis

HERI SUSANTO

NIM. 2013-11-040

ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN DI *SERVICE DEPARTEMENT* PT. SUN STAR MOTOR KUDUS

HERI SUSANTO

NIM. 2013-11-040

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *service departement* PT. Sun Star Motor Kudus. Dimana diajukan lima variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pelanggan di *service departement* PT. Sun Star Motor Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua menguji bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di *service departement* PT. Sun Star Motor Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *service departement* PT. Sun Star Motor Kudus. Pihak manajemen diharapkan mempertahankan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan serta sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Disamping itu juga meningkatkan kemampuan dari teknisi servis dengan melalui percepatan *training* sertifikasi teknisi.

Kata kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE'S ANALYSIS OF QUALITY DIMENSION OF CUSTOMER SATISFACTION SERVICE IN SERVICE DEPARTMENT PT. SUN STAR MOTOR KUDUS

HERI SUSANTO

NIM. 2013-11-040

Guidance Lecturer : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

ECONOMIC DEPARTMENT OF MANAGEMENT PROGRAM

This study aims to analyze the effect of service quality dimension to customer satisfaction in service department PT. Sun Star Motor Kudus. Where are the five independent variables and one dependent variable, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy as independent variables and customer satisfaction as dependent variable.

This research is done by survey method to customer in service department PT. Sun Star Motor Kudus and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of each variable question. The second phase examines physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to customer satisfaction in service department PT. Sun Star Motor Kudus.

The results showed that the variable of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant positive effect on customer satisfaction in service department PT. Sun Star Motor Kudus. The management is expected to maintain the timeliness, the same service for all customers without error and sympathetic attitude and high accuracy. Besides, it also enhances the ability of service technicians by accelerating the technician certification training.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Loyalty.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Pemasaran	8
2.2. Jasa	9
2.3. Kualitas Pelayanan	11
2.4. Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan	22
2.5. Hubungan Antar Variabel	26
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	31

2.8. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	34
3.3. Jenis dan Sumber Data	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.5. Pengumpulan Data.....	40
3.6. Pengolahan Data.....	41
3.7. Uji Instrumen.....	42
3.8. Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Uji Instrumen.....	47
4.2. Penyajian Data	49
4.3. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran-saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas.....	47
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3. Identitas Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.4. Identitas Berdasarkan Status Perkawinan.....	50
Tabel 4.5. Identitas Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	52
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Keandalan.....	53
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	53
Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Jaminan.....	54
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Empati.....	55
Tabel 4.11. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.12. Analisis Regresi.....	57
Tabel 4.13. Analisis Parsial.....	59
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Berganda.....	64
Tabel 4.15. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	66
Tabel 4.16. Hasil Analisis.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	32

