ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)

Disusun Oleh :

Nama : Wibi Maysitoh

Nim : 15211041

Pembimbing : Tanto Askriyandoko putro,SE,MM,MOS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA

BLITAR

2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari

Nama	: Wibi Maysitoh
NIM	: 15211041
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Judul skripsi :	

ANALISIS KEPUASAN KONSUEMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 04 Oktober 2019 sampai dengan 15 September 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian komprehensif bagi mahasiswa tersebut diatas.

Blitar, 16 Agustus 2019
Pembimbing

Tanto Askriyandoko Putro,SE,MM,MOS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	: Wibi Maysitoh
NIM	: 15211041
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Judul skripsi :	

ANALISIS KEPUASAN KONSUEMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR.

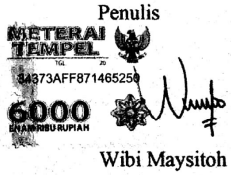
Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata kemudian hari penulisan skripsi saya ini merupakan hasil plagiat atau penjiblakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertibdi Sekolah Tinggi Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 16 Agustus 2019

Penulis



Wibi Maysitoh

SURAT KETERRANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Daniel Lim
Jabatan	: Direktur PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar
Alamat	: Jln. Cemara No. 218 Kota Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Wibi Maysitoh
NIM	: 15211041
Asal Sekolah	: STIEKEN

Adalah benar telah melakukan penelitian di PT. Dwiu Bangun Perkasa Putra Blitar dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "***ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR***" pada tanggal 30 Oktober 2018 – 30 Jnuari 2019.

Demikianlah surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 19 Agustus 2019

Direktur

Daniel Lim

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama : Wibi Maysitoh

Nim : 15211041

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan Lulus pada tanggal 26 Agustus 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Sandi Eka Suprajang.,SE,MM,MOS	PENGUJI I	
2	Tanto Askriyandoko Putro.,SE,MM,MOS	PENGUJI II	
3	Tetty Widiyastuti.,SE.MM,MOS	PENGUJI III	

Blitar, 25 September 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

(Tanto Askriyandoko Putro.SE.MM.MOS)

Ketua Dewan Penguji

(Iwan Setya Putra.SE.Ak.MM.CA)

ABSTRAKSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR.

WIBI MAYSITOH – 15211041

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Kualitas pelayanan menjadi kompenen yang paling utama dalam menarik minat konsumen, sehingga karyawan dalam memeberikan kualitas pelayanan yang baik perlu di perhatikan. PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen, dalam hal ini kualitas yang diberikan maka akan seamakin berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR. Dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang mendapatkan nilai rata-rata terendah jaminan, hal ini mengahruskan perusahaan perlu melakukan peningkatan. Sedangkan bila dilihat dari pengujian menggunakan uji validitas, reabilitas maupun regresi, bahwa masing-masing variabel saling berkaitan serta memberikan pengaruh yang signifikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu meberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"*ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR,*** skripsi ini disusun dengan segalal kemampuan yang dimiliki penulis dalam rangka memenuhi persyaratan guna gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Dalam penulisan laporan ini penulis tidak lepas bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih keapada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE, AK, MM, CA selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM, MOS selaku ketua program manajemen dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Daniel Lim, selaku manajer yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.
4. Seluruh staff dan karyawan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar.
5. Teman- teman satu angkatan di STIEKEN Blitar yang membantu serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh keluarga tercinta, orang tua saya, kakak saya, adik saya dan partner saya. Terimakasih atas dukungan dan semangat nya yang diberikan.

7. Dan semua pihak yang sudah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang diberikan semua pihak sangat berguna bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Blitar, 26 Agustus 2019

Penulis

Wibi Maysitoh

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga diberikan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Buat ibukku dan bapakku, yang telah menasehati, dan selalu mendukungku dalam proses penyelesaian skripsi. Terima kasih atas semua hal yang sudah engkau berikan.
2. Buat kakak ku tercinta dan Adik ku tercinta terima kasih sudah membantu dalam hal materi maupun dalam hal berpikir, dan seluruh keluarga yang sudah mndukung dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Buat bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM, MOS, dosen pembimbing yang dengan sabar dan menyisihkan waktunya buat membimbing hingga terselesaikan sedikit demi sedikit skripsinya. Terimakasih pak atas bimbingannya. Sehat dan sukses selalu buat Bapak.
4. Buat semua bapak ibu dosen yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang mengajar dan membimbing perkuliahan mulai dari semester awal sampai akhir. Terimakasih atas ilmunya yang diberikan dan juga terima kasih buat bapak/ibu yang lain yang bertugas di STIEKEN yang selalu siap membantu dalam menyelesaikan perkuliahan.

5. Buat seluruh karyawan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar yang siap membantu dalam melengkapi pembuatan skripsi.
6. Buat partner ku yang selalu siap medengar keluh kesah dalam penyelasaian skripsi ini, dan tidak ada capeknya selalu kasih semangat. Terimakasih atas semua dukungannya.
7. Buat Dita Liani, Cicilia Leoni, Marsilla Wahyuningtyas, Ivon Santa Yesinda dan mbak Putri Wijayanti teman satu perjuangan, susah seneng bareng dalam penyelesaian skripsi ini, yang saling mendukung satu sama lain dan memberikan semangat. Terimakasih sudah berjuang bersama-sama.
8. Buat Ustadatul, Isna, Diah, Ummi, Lina, Mimah teman dari SMP yang selalu mendukung dan membantu meskipun jarak memisahkan. Terimakash kawan
9. Buat Lusia Desi A. dan Masitha teman yang paling sabar dan selalu membantu dalam kesusahan, memberikan semangat. Sudah seperti keluarga sendiri, terimakasih atas dukungannya. Sukses selalu buat kalian.
10. Buat teman satu kelas manajemen pagi angkatan 2015 mulai dari yang awal semester masih banyak hingga akhir semester berkurang. Terimakasih karena kalian memberikan pengalaman yang berharga, memberikan kebahagiaan, memberikan kelucuan, kesedihan, kekompakkan. Terimakasih atas semangat dan dukungannya.
11. Serta pihak-pihak yang mendukung dan memberikan semangat kepadaku, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungan yang kalian berikan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman persetujuan skripsi ii
Halaman pernyataan keaslian iii
Surat keterangan perusahaan iv
Halaman pengesahan v
Abstraksi vi
Kata pengantar vii
Kata Persembahan ix
Daftar isi xi
Daftar tabel xii
Daftar gambar xiii

I. **PENDAHULUAN**
- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Permasalahan 5
- C. Rumusan Masalah 5
- D. Tujuan Penelitian 5
- E. Kegunaan Penelitian 6

II. **LANDASAN TEORI**
- A. Hasil Penelitian Terdahulu 7
- B. Manajemen Pemasaran 18
- C. Jasa 22
- D. Kepuasan Konsumen 25
- E. Kualitas Pelayanan 32
- F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen 36

III. **METODE PENELITIAN**
- A. Waktu Dan Tempat Penelitian 42
- B. Jenis Penelitian 42
- C. Definisi Operasional Variabel 42
- D. Populasi Dan Sempel 47
- E. Metode Pengumpulan Data 48
- F. Teknik Analisa Data 50

IV. **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**
- A. Gambaran umum perusahaan 59
- B. Karakteristik Responden 67
- C. Deskripsi Variabel Penelitian 70
- D. Hasil Analis Data 73
- E. Pembahasan 85

V. **KESIMPULAN DAN SARAN**
- A. Kesimpulan 88
- B. Saran 89

Daftar Pustaka 91
Lampiran 92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 13
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert 49
Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4.2 Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 68
Tabel 4.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 69
Tabel 4.4 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 70
Tabel 4.5 Deskripsi Instrumen Penelitian Tahun 2019 71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 74
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan 75
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen 76
Tabel 4.10 Uji Autokolerasi 77
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas 78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda 79
Tabel 4.13 Hasil Uji T 81
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Silmutan(Uji F) 84
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Hubungan Antar Variabel 36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. DWI BANGUN PERKASA PUTRA BLITAR 61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan 76
Gambar 4.3 Uji Normalitas Kepuasan Konsumen 77