

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
PADA DEALER DAIHATSU  
(STUDI KASUS PADA DEALER DAIHATSU PT. JOLO ABADI MALANG)  
SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SM)



**Disusun oleh :**

Nama : **Nindia Rizki Aditia**

NIM : 15211034

Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro,SE.,MM.,MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Nindia Rizki Aditia**

NIM : 15211034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DEALER DAIHATSU**

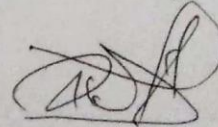
**(STUDI KASUS PADA DEALER DAIHATSU PT. JOLO ABADI MALANG)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 14 Januari 2019 sampai dengan 15 Februari 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 yang tersebut diatas.

Blitar, 8 April 2019

**Pembimbing,**



**Tanto Askriyandoko Putro,SE.,MM**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Nindia Rizki Aditia**

NIM : 15211034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DEALER DAIHATSU**

#### **(STUDI KASUS PADA DEALER DAIHATSU PT. JOLO ABADI MALANG)**

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

Apabila ternyata di kemudian hari penulis Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplaan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

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

Blitar, 15 Februari 2019

METERAI  
TEMPEL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
ulis,  
Nindia Rizki Aditia

**PT. JOLO ABADI**

Showroom dan Bengkel

Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No. 22 Kavling 1, Purwanto, Blimbing, Kota Malang.

SURAT IJIN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A.A Gde Putra Wisnu Wardana  
Jabatan : Pimpinan  
Tempat Penelitian : PT. Jolo Abadi  
Alamat : Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No. 22 Kavling 1, Purwanto, Blimbing,  
Kota Malang.

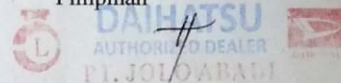
Dengan ini memberikan keterangan bahwa:

Nama : Nindia Rizki Aditia  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Program Studi : Manajemen  
NIM : 15211034  
Fakultas/Universitas : Ekonomi/ STIE Kesuma Negara Blitar.

Telah diijinkan untuk melakukan penelitian di PT. Jolo Abadi Malang dalam rangka menyusun skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Pada Dealer Daihatsu (Studi Kasus Pada Dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang)”** mulai 20 Agustus 2018 hingga 28 Januari 2019.

Malang, 27 Maret 2019

Pimpinan



Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No. 22 Malang  
Telp. (0341) 471555 Fax. (0341) 482063

A.A Gde Putra Wisnu Wardana

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

skripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DEALER DAIHATSU (STUDI KASUS PADA DEALER DAIHATSU PT. JOLO ABADI MALANG).**

Yang disusun oleh :

Nama : Nindia Rizki Aditia

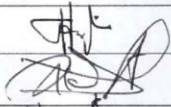


NIM : 15211034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 27 Juni 2019

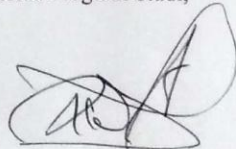
### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Siti Sunrowiyati SE.,MM	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro SE.,MM.,MOS	Penguji II	
3.	Sandi Eka Suprajang SE.,MM	Penguji III	

Blitar, 8 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



(Tanto Askriyandoko Putro SE.,MM.,MOS)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra SE.,AK.,MM)

## **ABSTRAKSI**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DEALER DAIHATSU**

**(STUDI KASUS PADA DEALER DAIHATSU PT. JOLO ABADI MALANG)**

**Nindia Rizki Aditia – 15211034**

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam sebuah perusahaan PT. Jolo Abadi Malang dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen mengenai pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan sedangkan dependen yaitu kepuasan konsumen. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan kelima dimensi faktor terkuat dalam menjelaskan kualitas pelayanan berturut-turut adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Jolo Abadi . Dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik perlu diadakan peningkatan. Sedangkan bila dilihat dari pengujian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas maupun uji regresi. Bahwa masing-masing variabel saling berkaitan serta memberikan pengaruh. PT. Jolo Abadi sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen semakin meningkat.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Analisis Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Pada Dealer Daihatsu (Studi Kasus Pada Dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang)”, sebagai salah satu syarat untuk meraih Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Program Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Dalam penulis skripsi ini, penulis telah menerima pengarahan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu dengan tulus hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE.,AK.,MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.,MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
3. Seluruh Dosen Pengajar yang telah mengajar penulis selama mata kuliah.
4. Pimpinan PT. Jolo Abadi Malang yang telah memberikan kesempatan serta saran masukan kepada penulis dalam rangka melakukan penelitian dan pengumpulan data guna penyusunan skripsi ini.
5. Untuk ayah M. Choirudin tercinta yang penulis sayangi.

6. Ibu Masriwi Wigiati, selaku orang tua penulis dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar angkatan 2015, terima kasih atas semuanya.
8. Febriana, Yuni dan Lilian Sahabat yang selalu memberikan semangat, menasehati dan memberikan dorongan dalam bentuk penulisan skripsi ini.
9. Aninda, New Arita Sari dan Yuli Eka, yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi.

Penulis sangat menyadari akan keterbatasan yang ada pada diri penulis, ibarat sebuah pepatah “tak ada gading yang tak retak”, tak ada sesuatu yang sempurna di dalam dunia ini, karena kesempurnaan hanya milik-Nya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan masukan guna melengkapi kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya.

Blitar, 15 Februari 2019

Penulis

Nindia Rizki Aditia



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
B. Manajemen Pemasaran .....	19
C. Pengertian Jasa.....	21

D. Kualitas Pelayanan.....	23
E. Kepuasan Konsumen .....	32
F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsum.....	38
G. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
B. Jenis Penelitian .....	44
C. Definisi Operasional Variabel.....	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
E. Metode Pengumpulan Data .....	50
F. Teknik Analisa Data .....	51
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	58
B. Analisa Data .....	76
C. Pembahasan .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100
Daftar Pustaka .....	102
Lampiran .....	104

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan	5
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	15
Tabel 4.1	Produk PT. Jolo Abadi Malang	66
Tabel 4.2	Daftar Harga On The Road Di PT. Jolo Abadi Malang	69
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	79
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ .	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4.9	Uji Relibilitas kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen	84
Tabel 4.10	Uji Normalitas	86
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.12	Uji Multikorelasi	89
Tabel 4.13	Uji Regresi Berganda	90
Tabel 4.14	Uji T	92
Tabel 4.15	Uji F	94
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Jolo Abadi Malang	60
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	87