

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(STUDI PADA DIMAS BIMA RIO,PT)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Nama : New Arita Sari

Nim : 15211033

Dosen Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
KOTA BLITAR**

2019

RECEIPT

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : New Arita Sari

NIM : 15211033

Program Studi : Manajemen

Judul skripsi:

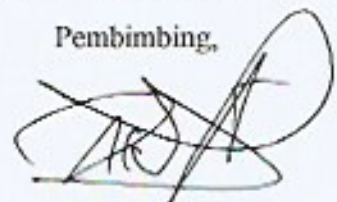
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DIMAS BIMA RIO,PT.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 10 Juni 2018 sampai 25 Oktober 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komperhensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 25 Oktober 2019

Pembimbing,



(Tanto Askriyandoko Putro,SE.,MM)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : New Arita Sari

Nim : 15211033

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DIMAS BIMA RIO,PT.**

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

Apabila ternyata pada kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya 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, 25 Oktober 2019

Penulis



New Arita S

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bapak Supono

Jabatan : Pimpinan Dimas Bima Rio,PT.

Dengan ini menyatakan :

Nama : New Arita Sari

NIM : 15211033

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dimas Bima Rio,PT)

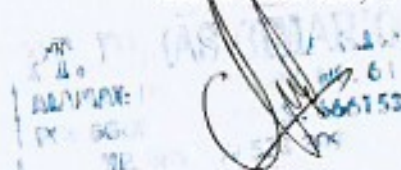
Telah melakukan penelitian pada Dimas Bima Rio,PT pada tanggal 23 Oktober 2019 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 23 Oktober 2019

Pimpinan

Dimas Bima Rio,PT



BAPAK SUPONO

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

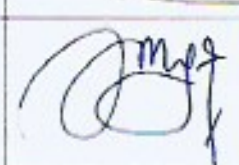
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Dimas Bima Rio,PT)

Yang disusun oleh:

Nama : New Arita Sari
NIM : 15211033
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 18 November 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Iwan Setya Putra, SE, AK, MM, CA	Penguji I	
2	Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM	Penguji II	
3	Kristya Damayanti, SE.,MM	Penguji III	

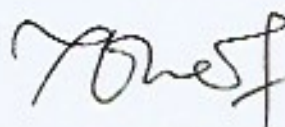
Blitar, 20 Desember 2019
Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM)

Ketua Dewan Penguji



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

ABSTRAKSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

New Arita Sari - 15211033

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam sebuah perusahaan Dimas Bima Rio,PT 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 yang diperolehnya. Tujuan dari penelitian ini adalah 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 dalam penelitian ini sebanyak 240 pengguna jasa travel Dimas Bima Rio,PT dan diperoleh sampel sebanyak 150 pengguna jasa travel Dimas Bima Rio,PT.

Hasil penelitian ini 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 Dimas Bima Rio,PT. Dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah empati. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati perlu diadakan peningkatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemilik usaha kaitannya dalam menjamin kepuasan pelanggan yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan serta bermanfaat bagi mahasiswa jurusan manajemen kaitannya dalam mencermati faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu jasa travel.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi, jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Kusuma Negara (STIEKEN) Blitar. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE,AK,MM selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM selaku dosen pembimbing saya, yang sudah membimbing saya dari awal sampai akhir penulisan skripsi.
4. Bapak Supono selaku pimpinan Dimas Bima Rio,PT yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.

Saya menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Untuk itu kritik dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi selanjutnya, Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kami, Dimas Bima Rio,PT dan para pembaca pada umumnya.

Blitar,25 Oktober 2019

New Arita Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Surat Keterangan Perusahaan.....	iv
Surat Pengesahan.....	v
Abstraksi.....	iv
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
II. LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
C. Jasa.....	14
D. Kualitas Pelayanan.....	17
E. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen....	30
G. Hipotesis.....	31
III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Populasi Dan Sempel.....	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisa Data.....	43
IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum perusahaan.....	48
B. Hasil Deskripsi Variabel.....	52
C. Hasil Analisis Data.....	56
D. Pembahasan.....	79
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
Daftar Pustaka.....	87
Lampiran.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Hasil uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.6 Hasil uji validitas X1 bukti langsung.....	60
Tabel 4.7 Hasil uji validitas X2 kehandalan.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X3 Daya Tanggap.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X4 Jaminan.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas X5 Empati.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas X1 Bukti Langsung	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas X2 Kehandalan.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas X3 Daya Tanggap.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas X4 Jaminan.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas X5 Empati.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Y Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.21 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.22 Hasil Signifikansi Silmutan(Uji F).....	77
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi P.O Bimario.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Konsumen.....	68
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69