

ABSTRACT

Toni Budianto (2013), *The Influence of Dimensions Service Quality To Customer Satisfaction In Depot Barokah Prambon District Sidoarjo*, under the guidance of Bambang Setiyo Pambudi, SE., MM., And Fathor AS, SE., MM.

With the more of business depot, so the more too tight competition in this business anyway. Therefore, the depot is required to collate proper marketing policies. Moreover, the depot was already well known by the local community, there are opportunities for the depot to be creative by providing different services from different depots and depots in order to improve the quality of service is alive and well. This policy serves as a means to an end and as a competitive force in competition filled with uncertainty and anticipate the threats and opportunities that arise.

The purpose of this study is to identify variables that influence consumer satisfaction either simultaneously or partially. The existence of customer satisfaction for reuse are expected to be able to provide benefits to consumers as the depot using the services at any time and at any blessing, as well as to the company's own depot as reducing complaints from consumers, reducing the risk in terms of the lack of service, reduce the cost of losses, and can increase the profits obtained by the depot blessing because consumers are satisfied with the service that ultimately consumers are loyal to the depot blessing and not switch to the other.

The hypothesis of this study is : dimensions that affect customer satisfaction to use services of depot Barokah Prambon such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy significantly affect customer satisfaction depot Barokah Prambon either simultaneously or partially. Warranty and dimensions have the greatest influence on customer satisfaction depot Barokah Prambon.

The research was conducted by quantitative methods where the population in this study are all consumers Depot Barokah Prambon using services from Depot Barokah Prambon and obtained a sample of 60 respondents were taken using Accidental Sampling method by distributing questionnaires. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis to test the hypothesis that has been compiled.

Based on the results of the t test (partially) shows the independent variables consisting of tangible variable (X1), reliability (X2), and assurance (X4) partially significant effect on customer satisfaction (Y), while the responsiveness of the independent variable (X3) and empathy (X5) has no significant effect on customer satisfaction dependent variable (Y). While simultaneously (F test) showed all the independent variables of service quality (X) simultaneously significant effect on customer satisfaction dependent variable (Y).

Keywords : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Toni Budianto (2013), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Barokah Prambon Kabupaten Sidoarjo, dibawah bimbingan Bambang Setiyo Pambudi, SE., MM., dan Fathor AS, SE., MM.

Dengan semakin maraknya bisnis depot, maka semakin ketat pula persaingan dalam bisnis ini. Oleh karena itu, pihak depot dituntut untuk mampu menyusun kebijakan pemasaran yang tepat. Apalagi depot tersebut sudah cukup dikenal oleh masyarakat sekitarnya, maka terdapat peluang bagi depot untuk berkreasi dengan memberikan pelayanan yang berbeda dari depot yang lain dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar depot tetap maju dan berkembang. Kebijakan ini berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan dan kekuatan bersaing dalam persaingan yang penuh dengan ketidakpastian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Adanya kepuasan konsumen diharapkan akan mampu memberikan manfaat kepada konsumen dalam memakai jasa depot barokah serta kepada perusahaan depot itu sendiri seperti mengurangi keluhan dari konsumen, mengurangi resiko dalam hal pelayanan yang kurang, mengurangi biaya kerugian, serta dapat meningkatkan laba yang didapatkan oleh depot barokah karena konsumen yang puas dengan pelayanannya.

Hipotesis penelitian ini adalah : Dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk menggunakan pelayanan depot barokah prambon seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen depot barokah prambon baik secara simultan maupun parsial. Serta dimensi Jaminan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen depot barokah prambon.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang dimana populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Depot Barokah Prambon yang menggunakan pelayanan dari Depot Barokah Prambon dan diperoleh sampel sebanyak 60 responden yang diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang telah disusun.

Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) menunjukkan variabel independen yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), dan jaminan (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), sedangkan variabel independen daya tanggap (X_3) dan empati (X_5) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Sedangkan secara simultan (uji F) menunjukkan semua variabel independen kualitas pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Riwayat Hidup	vii
Persembahan	viii
Motto	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan atau Jasa	7
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.1.2 Kualitas	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas	10

2.1.2.2 Manfaat Kualitas	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Kepuasan	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan	23
2.1.5 Konsumen	24
2.1.5.1 Pengertian Konsumen	24
2.1.5.2 Perilaku Konsumen	25
2.1.5.3 Harapan Konsumen	26
2.1.6 Kepuasan Konsumen	28
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.1.6.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	30
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.2 Penelitian Sebelumnya	37
2.3 Kerangka Berfikir	39
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian	44
3.2 Jenis Penelitian	45
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	46
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.4 Jenis dan Sumber Data	47
3.5 Definisi Operasional Variabel	48
3.5.1 Kualitas Pelayanan	49
3.5.2 Kepuasan Konsumen	52

3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Uji Kualitas Data	54
3.6.1.1 Uji Validitas	54
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	55
3.6.2 Regresi Linier Berganda	55
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	56
3.6.4.1 Uji Normalitas	57
3.6.4.2 Uji Multikolinieritas	57
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.6.5 Pengujian Hipotesis	58
3.6.5.1 Uji F	58
3.6.5.2 Uji t	59
3.7 Keterbatasan Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1.1 Sejarah Depot Barokah Prambon Kabupaten Sidoarjo	60
4.1.1.2 Motto, Visi, dan Misi Depot Barokah Prambon	62
4.1.1.3 Struktur Organisasi Depot Barokah Prambon	63
4.1.1.4 Tenaga Kerja Depot Barokah Prambon	64
4.1.1.5 Jadwal Layanan Depot Barokah Prambon	65
4.2 Deskripsi Penelitian	65
4.2.1 Pelaksanaan Penelitian	65
4.2.2 Deskripsi Responden	65
4.2.2.1 Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.2.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.2.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	68

4.2.2.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	69
4.3 Deskripsi Variabel	70
4.3.1 Jawaban Responden terhadap Variabel X1	70
4.3.2 Jawaban Responden terhadap Variabel X2	71
4.3.3 Jawaban Responden terhadap Variabel X3	73
4.3.4 Jawaban Responden terhadap Variabel X4	74
4.3.5 Jawaban Responden terhadap Variabel X5	75
4.3.6 Jawaban Responden terhadap Variabel Y	77
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	78
4.4.1 Uji Validitas	78
4.4.2 Uji Reliabilitas	80
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	82
4.5.1 Uji Normalitas	82
4.5.2 Uji Multikolinieritas	83
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	85
4.6 Hasil Analisis Data	86
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.8 Pengujian Hipotesis	88
4.8.1 Uji F (Uji H1)	89
4.8.2 Uji t (Uji H2a-H2e)	90
4.8.3 Uji t (Uji H3)	92
4.9 Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	37
4.1 Tenaga Kerja Depot Barokah Prambon	64
4.2 Jadwal Layanan Depot Barokah Prambon	65
4.3 Responden Berdasarkan Usia	66
4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan	69
4.7 Tanggapan Responden mengenai Variabel X1	70
4.8 Tanggapan Responden mengenai Variabel X2	71
4.9 Tanggapan Responden mengenai Variabel X3	73
4.10 Tanggapan Responden mengenai Variabel X4	74
4.11 Tanggapan Responden mengenai Variabel X5	75
4.12 Tanggapan Responden mengenai Variabel Y	77
4.13 Hasil Uji Validitas Data	79
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Data	81
4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	84
4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.17 Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.18 Hasil Uji F	89
4.19 Hasil Uji t	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Kerangka Berpikir	41
2.3 Model Penelitian	42
4.1 Struktur Organisasi Depot Barokah Prambon	64
4.2 Hasil Uji Normalitas	83
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Mentah Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Uji Kualitas Data
- Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 : Uji Hipotesis
- Lampiran 7 : Aneka Produk Depot Barokah Prambon
- Lampiran 8 : Foto Profil Depot Barokah Prambon