

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI



OLEH:

WIELIANTO SANTOSO

NRP: 7103099003

No. INDRUK	0309/04
TGL TERIMA	10-02-2024
B E T	
M a t r i k	
Dis. Penges	fpsi San P-1
KCP: KE	1 (Satu)

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2003**

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



OLEH:

Wielianto Santoso

NRP: 7103099003

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2003**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : WIELIANTO SANTOSO

NRP : 7103099003

Fakultas : Psikologi

Alamat / Telepon : TEMPEL SUKOREJO III/10, SURABAYA

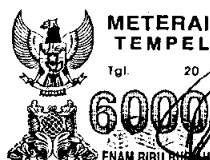
031-5321333 / 083-15813186

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah hasil pemikiran saya sendiri dan tidak merupakan hasil **PLAGIAT**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan bersedia menerima sanksi apabila saya melanggar hal – hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini.

Surabaya, ...18. DESEMBER. 2003

Yang membuat pernyataan,



WIELIANTO SANTOSO

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**


Oleh:

WIELIANTO SANTOSO

Nrp 7103099003

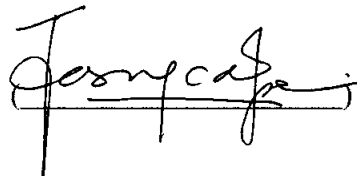
Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Drs. Psi. Musa Tanaja, M.Si



(_____)

Pembimbing pendamping : Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi



Surabaya, 15 Desember 2003

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 14 Januari 2003

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,

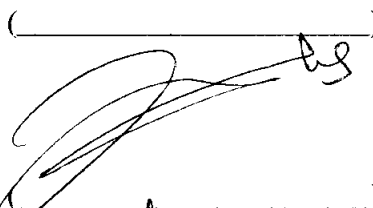

(Drs. Psi. M.L. Oetomo)

Dewan Penguji:

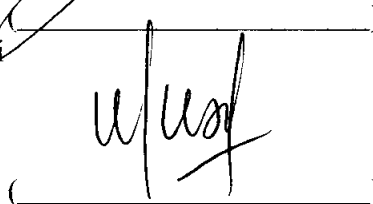
1. Ketua : Drs. Psi. M.L. Oetomo




2. Sekretaris : James Waskito, S.Psi

()

3. Anggota : Drs. Psi. Musa Tanaja, M.Si

()

4. Anggota : Sylvia K Ngonde, M.Si

()

Persembahan

**Kupersembahkan untuk Papa dan Mamaku serta Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
dan bagi siapa saja yang membutuhkannya untuk menambah wawasan**

MOTTO

“Manusia itu ibarat jendela kaca berwarna. Mereka berkilauan dan bersinar saat ada matahari, tetapi saat muncul kegelapan, keindahan sejatinya hanya terungkap jika ada cahaya didalam”

(oleh: Elisabeth Kubler)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Drs. Psi. M.L. Oetomo selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Drs. Psi. Musa Tanaja, M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah mengorbankan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang baik dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir;
3. Ibu Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi selaku Pembimbing Pendamping, Pembantu Dekan I yang telah banyak meluangkan waktunya baik untuk memberikan bimbingan, dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir;
4. Bapak Edwin Wijaya selaku pemilik Bengkel Sentosa Motor Surabaya yang telah bersedia memberikan ijin kepada peneliti untuk menggunakan perusahaannya sebagai lokasi dilakukannya penelitian;
5. Papa, Mama, dan Cece yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis baik secara moril ataupun materil yang tak ternilai harganya;

6. Bapak dan Ibu Petugas Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu meminjamkan buku-buku yang berguna dalam penyusunan skripsi ini;
7. Bu Yuni, Pak Jaka, Mbak Wati, Mbak Eva, Mbak Dina, dan Greta K yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;
8. Teman-teman Organisasi dan semua sahabatku yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada banyak ketidaksempurnaan dalam pembuatan skripsi ini, karena keterbatasan dan kurangnya pengalaman penulis, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan mengharapkan saran dan kritik dari pembaca.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya Psikologi dan semua pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, Desember 2003

Wielianto Santoso

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstraksi.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Batasan masalah.....	5
1.3. Rumusan masalah.....	5
1.4. Tujuan penelitian.....	6
1.5. Manfaat penelitian.....	6
1.5.1. Manfaat teoritis.....	6
1.5.2. Manfaat praktis.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan konsumen.....	8
2.1.1. Pengertian kepuasan konsumen.....	8
2.1.2. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	10
2.2. Kualitas layanan.....	13
2.2.1. Pengertian kualitas.....	13
2.2.2. Pengertian layanan.....	14
2.2.3. Pengertian kualitas layanan.....	16
2.3. Dimensi-dimensi kualitas layanan.....	17
2.4. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	19
2.5. Hipotesis.....	22

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Identifikasi variabel penelitian.....	23
3.2. Definisi operasional variabel penelitian.....	24
3.3. Populasi dan teknik sampel.....	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Teknik pengambilan sampel.....	25
3.4. Metode pengumpulan data.....	25
3.5. Validitas dan reliabilitas.....	29
3.6. Teknik analisis data.....	30

BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Orientasi kancah penelitian.....	32
4.1.1. Struktur perusahaan.....	32
4.2. Persiapan penelitian.....	33
4.3. Pelaksanaan penelitian.....	34
4.4. Hasil penelitian.....	35
4.4.1. Deskripsi data.....	35
4.4.2. Uji validitas dan reliabilitas.....	36
4.4.3. Uji asumsi.....	41
4.4.4. Analisis regresi linier berganda.....	44
4.4.5. Analisis koefisien korelasi berganda.....	46
4.4.6. Analisis koefisien determinasi berganda.....	47
4.4.7. Analisis koefisien parsial.....	47
4.4.8. Uji hipotesis.....	48

BAB V. PENUTUP

5.1. Bahasan.....	53
5.2. Simpulan.....	58
5.3. Saran.....	59
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Kisi-kisi (<i>blue print</i>) Kuesioner Kualitas Layanan.....	27
Tabel 3.2. Nomor penyebaran aitem kuesioner Kualitas Layanan.....	27
Tabel 3.3. Kisi-kisi (<i>blue print</i>) Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	28
Tabel 3.4. Nomor penyebaran aitem kuesioner Kepuasan Konsumen.....	29
Tabel 4.1. Hasil Perhitungan Multikolinearitas dengan Program SPSS.....	43
Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda dengan Program SPSS.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Perusahaan Bengkel Sentosa Motor Surabaya.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Master Kuesioner Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen....	62
Lampiran 2. Kuesioner Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	66
Lampiran 3. Tabel r satu sisi.....	71
Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	72
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Aitem.....	76
Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner Setelah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 7. Uji Normalitas Sebaran.....	92
Lampiran 8. Uji Linearitas.....	93
Lampiran 9. Uji Multikolinearitas.....	100
Lampiran 10. Hasil Analisa Regresi Linier dengan Program SPSS.....	101
Lampiran 11. Tabel F dan Tabel t.....	102
Lampiran 12. Berkas Penelitian.....	104

Wielianto Santoso (2003) “Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen” Skripsi Sarjana Strata I.

Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Banyak perusahaan yang menyadari bahwa faktor kualitas layanan sangat berperan penting dalam dunia usaha khususnya dalam hal pemuasan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya. Jika konsumen merasa puas maka mereka akan loyal terhadap perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas layanan yang diberikan Bengkel Sentosa Motor Surabaya terhadap kepuasan konsumen Bengkel Sentosa Motor Surabaya. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Kualitas layanan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 5 dimensi pokok yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Teknik analisis yang digunakan adalah **anareg (analisis regresi)** dengan menggunakan program SPSS.

Data yang diperoleh sebanyak 40 data, kemudian diolah dan didapatkan hasil analisa data sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dengan nilai korelasi 0.833, berarti bila kualitas layanan tinggi maka kepuasan konsumen juga tinggi, sebaliknya bila kualitas layanan rendah maka kepuasan konsumen juga rendah.
2. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen erat (nilai korelasi mendekati 1)
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh Bengkel Sentosa Motor memberikan sumbangan efektif sebesar 64.8% terhadap kepuasan konsumen.
4. Terdapat pengaruh sebesar 35.2% oleh variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Sentosa Motor Surabaya.

Disarankan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya, karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.