PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT DAIHATSU ASTRA INTERNASIONAL Tbk PALEMBANG

SKRIPSI

OLEH :

Nama : LINDA AGUSTINI

NIM : 21 2010 209

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAIHATSU ASTRA INTERNASIONAL Tbk PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

OLEH:

NAMA : LINDA AGUSTINI

NIM : 21 2010 209

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNI

2014

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linda Agustini

NIM : 21 2010 209

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun dengan peraturan yang ada.

Palembang, September 2014

Penulis

Linda Agustini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang
Nama	: Linda Agustini
Nim	: 21 2010 209
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Diterima dan disyahkan

Pada Tanggal .....

Pembimbing,

Zuhriyah. Hj, S.E, M.Si.

NBM/NIDN: 0018105606

Mengetahui

Dekan

u.b. Ketua Program studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurahmi, SE, M.Si

NBM/NIDN: 0216057001

Motto dan Persembahan

Motto :

" Bahwasanya seseorang dari kamu itu dikumpulkan kejadiannya dalam kandungan ibunya 40 hari, masih berwujud air mani. Lalu jadilah segumpal darah selamah 40 hari juga. Kemudian Allah Ta'ala mengutus malaikat, lalu meniupkan roh di dalam tubuhnya dan diperintahkan dalam empat perkara ialah menuliskan ketetapan tentang rizkinya, ajalnya, amalnya dan menjadi orang celaka atau bahagia." (HR. Imam Muslim).

"Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun dan dia memberimu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur." (QS. An-Nahl : 78)

Kupersembahkan Kepada

- Kedua Orang tuaku (Ayahandaku M. Yasin dan Ibundaku Jamiati) yang tercinta
- Saudara-Saudara ku (kakak, Ayuk dan Adek ku) yang tersayang
- Pembimbing Skripsi (Ibu Zuhriyah. Hj, S.E, M. Si.)
- Pacar ku Susandy
- Almamater yang ku banggakan
- Serta teman-teman ku

PRAKATA

Assalamualikum Wr.Wb.

Alhamdulilah dengan memanjatkan puji syukur dam kehadira Allah SWT Yang Maha Esa, yang telah memberi kesehatan rahmat dan karunia-Nya, serta salam dan sholawat tak henti-hentinya penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang, guna memenuhi syarat pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan pada kedua orang tuaku yaitu Ibu (Jamiati) dan Bapak (M.Yasin) yang penulis sayangi dan cintai. Ya Allah berikanlah rahmat dan hidayahmu yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku ini, sayangi dan lindungilah mereka selalu dan juga kakak-kakakku dan adik ku yang penulis sayangi. Amin

Di dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Hal ini mengingat keterbatasan yang penulis miliki baik itu dari segi ilmu maupun pengalaman.

Keberhasilan yang di dapat penulis dalam menjalankan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang dan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak H. M Idris,S.E, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Dekan Fakultass Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Maftuha Nurahmi, S.E, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ervita Savitri, S.E., M.Si selaklu dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

5. Ibu Zuhriyah. Hj, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengajari, membimbing, mendidik serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Staf dan asisten dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Ayahanda, Ibundah, Kakak-kakak, Ayuk dan adikku, (M.Yasin, Jamiati, Supriyanto, Feri Ariyanto, Fera Ariyanti, Yeni Yunita sari dan Wenti Kumala Sari, Andri Nugroho, Riki wahyudi) yang penulis sayangi dan penulis cintai.
8. Seseorang yang selalau membuat aku semangat Susandy
9. Teman-temanku (Amia, Umul, yuyun, kiki, dll)

Penulis hanya bisa berdoa dan memohon ampun kepada Allah SWT agar Allah SWT dapat membalas semua amal Bapak/ Ibu dan semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Robbal Alamin.

Palembang, September 2014

Penulis

Linda Agustini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vi

HALAMAN DAFTAR TABEL ix

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya 6
B. Landasan Teori 8
   1. Kualitas Pelayanan 8
   2. Kepuasan Pelanggan 15
C. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 24
B. Tempat Penelitian 24
C. Operasionalisasi Variabel 25
D. Populasi dan Sampel 26
E. Data yang diperlukan 27
F. Teknik Pengumpulan Data 27
G. Analisis Data dan Teknik Analisis 28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 34

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan..... 34
2. Gambaran Indikator..... 35
3. Distribusi Responden 38
4. Jawaban Responden Terhadap Indikator..... 43
5. Hasil Uji Regresi linier Berganda 43

B. Hasil Pengujian Reliability data 61

1. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya..... 76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 80
B. Saran..... 81

DAFTAR PUSTAKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 39

Tabel II.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... 40

Tabel II.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan..... 41

Tabel II.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 42

Tabel II.5 Jawaban Responden Untuk Indikator Pelayanan 43

Tabel II.6 Jawaban Responden Untuk Indikator Jasa Servis 45

Tabel II.7 Jawaban Responden untuk Indikator Suku Cadang 47

Tabel II.8 Jawaban Responden untuk Indikator Disain 49

Tabel II.9 Jawaban Responden untuk Indikator Kualitas 51

Tabel II.10 Jawaban Responden untuk IndikatorPelayanan.....53

Tabel II.11 Jawaban Responden untuk Indikator Jasa Servis 54

Tabel II.12 Jawaban Responden untuk Indikator Suku Cadang 55

Tabel II.13 Jawaban Responden untuk Indikator diasain 56

Tabel II.14 Jawaban Responden untuk Indikator kualitas 57

Tabel II.15 Hasil Pengujian Validitas Data Item-item Variabel X 59

Tabel II.16 Hasil Pengujian Validitas Data Item-item Variabel Y.....60

Tabel II.17 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Item-item Variabel X..62

Tabel II.18 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Item-item Variabel Y..63

Tabel II.19 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....64

Tabel II.20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....67

Tabel II.21 Hasil Pengujian Hipotesis.....69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kuesioner
Lampiran 2	Distribusi Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Pengelolahan data program SPSS
Lampiran 3	Surat Persetujuan Riset dari Tempat Penelitian
Lampiran 4	Sertifikat Lulus Membaca Al-Quran
Lampiran 5	Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
Lampiran 6	Sertifikat Toefl
Lampiran 7	Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

LINDA AGUSTINI / 212010 209 / 2014 / Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Daihatsu Astra Interbasional Tbk Palemabang / Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian skrips ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang? Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dan penelitian ini bertempat pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang. Variabel yang digunakan adalah variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Adapun sub variabel dari kualitas pelayanan adalah dimensi bukti fisik (X1), dimensi keandalan (X2), dimensi ketanggapan (X3), dimensi jaminan (X4) dan dimensi perhatian (X5). Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data perimer dan data sekunder. Sampel yang berjumlah 30 dengan menggunakan teknik *proposive sampling.* Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berhubungan dengan konsumen yang datang pada PT Daihatsu Astra internasional Tbk Palembang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pada umumnya konsumen cukup puas dan perlu meningkatkan kualitasnya terhadap jasa layanan PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembeng. Hal ini terlihat dari lima sub variabel kualitas pelayanan : dimensi bukti fisik (X1), dimensi keandalan (X2), dimensi ketanggapan (X3), dimensi jaminan (X4) dan dimensi perhatian (X5).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

LINDA AGUSTINI / 2120101209 / 2014 / The Influence of the Service Quality on the Consumers Satisfaction of PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang / Marketing Management.

Formulation of the problem in this thesis is how the influence of service quality on consumer satisfaction in PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang? Purpose of this study to determine the effect of service quality on customes satisfaction in PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang.

Type of research is a study of associative and is housed in PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang. Variable used is the variable quality of service (X) and consumer satisfaction variable (Y). while the sub variables of service quality are tangibles dimension (X1), the dimensions of reliability (X2), the dimensions of responsiveness (X3), the dimensions of assurance (X4) and the dimensions of attention (X5). Necessary data in this study are primary and secondary data. Sampling of 30 by using a sampling technique proposive. As for the data collection technigues in this study is a quentionnaire relating to the consumers who come in PT Daihatsu Astra Intrnasional Tbk Palembang. Analytical technique used is the technique of analysis of validity and reliability testing.

The sersults of this study show that consumers generally quite satisfied and need to improve the quality of the servive on PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang. It is seen from the five sub-Variables of service quality are tangibles dimension (X1), the dimensions of reliability (X2), the dimensions of responsiveness (X3), the dimensions of assurance (X4) and the dimensions of attention (X5).

Keywords : Service Quality

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam bidang industri maupun jasa sampai dengan saat ini sedemikian pesatnya, hal ini menimbulkan pesaingan antara perusahaan dalam memberikan yang tertbaik untuk konsumen dalam hal produksi pelayanan yang baik kepada konsumen. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka perusahaan harus sekuat tenaga menggunakan sumber daya manusia dengan sefektif dan seoptimal mungkin agar konsumen dapat loyal kepada perusahaan tersebut.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang tujuannya menyediakan barang dan jasa bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kita percaya bahwa pelanggan mengkira-kira, penawaran mana yang akan memberikan nilai tertinggi. Para pelanggan menginginkan nilai maksimal dengen dibatasi oleh biaya pencarian serta pengetahuan, mobilitas dan penghasilan.

Pelayanan adalah hal utama yang diperioritaskan oleh perusahaan sebab pelayanan yang baik terhadap pelanggan menguntungkan bisnis. Biaya untuk mempertahankan kehendak baik pelanggan yang sudah ada lebih kecil ketimbang untuk menarik pelanggan yang baru atau menarik balik pelanggan yang hilang.

Perusahaan yang menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang mendasarkan kepada terpenuhinya permintaan, kebutuhan dan harapan konsumen.

Kualitas adalah keseluruan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas definisi kualaitas nilai produk atau pelayanan penjualan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dalam perkembangan selanjutnya, maka konsumen atau pelanggan menjadi faktor kunci penentuan atas keberhasila atau kegagalan suatu perusahaan. Perusahaan harus mengenali secara dini apa yang menjadi kebutuhan bagi konsumen atau pelanggan. Seorang menejer perusahaan harus mampu mempunyai pengetahuan yang seksama tentang perilaku konsumen agar dapat memberikan definisi pasar yang baik untuk mengikuti perubahan yang terusmenerus.

Perusahaan yang bertujuan memberikan kepuasan tertinggi bagi konsumen atau pelanggan akan berusaha menetapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan konsumen. Oleh sebab itu perusahaan yang ingin meningkatkan efisiensinya, dapat melakukan segmentasi pasar.

Demikian juga dengan PT Daihatsu Asrta Internasional Tbk merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia yang bergerak dibidang otomotif, agrobisnis, dan lain sebagainya. Dibidang otomotif meliputi penjuala, suku cadang (sparepart), dan jasa sevis mobil. PT Daihatsu Astra Intrnasional Tbk juga memiliki komitmen yang kuat untuk memuaskan konsumen. Hal itu mungkin dilakukan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen tehadap usaha PT Astra yang popular disebut Dealer otomotif.

Kepuasan pelanggan pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk merupakan fungsi dari pandangan konsumen terhadap kinerja produk, dimana konsumen adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal tersebut. Dalam dunia perdagangan kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang akan membentuk kesuksesan usaha perdagangan seseorang. Kepuasan konsumen yang di maksud adalah kemudahan yang ditawarkan produsen kepada konsumen.

Kemudahan-kemudahan yang mungkin ditawarkan oleh produsen adalah kemudahan mendapatkan informasi tentang produk yang ditawarkan produsen, kemudahan dalam bertransaksi, kemudahan dalam berkomunikasih dengan produsen.

Kualitas pelayanan PT Daihatsu Astra Internasional Tbk dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

keramatamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara menbandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/perolah dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan mengagap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberi keuntungsn kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang terjadi dalam permasalahan penelitian ini adalah bagai mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukankan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian, selainitu juga sebagai latihan penerapan teori-teori dan pengetahuan bagi penulis khusussnya dalam mata kuliah manajemen pemasaran.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari laporan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Daihatsu Astra Internasional Tbk Palembang dimasa yang akan datang.

c. Bagi Almamater

Dapat bermanfaat sebagai bahan penambah ilmu dan sebagai bahan acuan, perbandingan untuk dapat dimanfaatkan sebagai salah satu informasi dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Baharudin. 2008. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepusan Konsumen pada Mitsubishi Palembang.* Fakultas Ekonomi.Universitas Muhammadiyah Palembang. Skripsi (Tidak dipublikasikan).

Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran.* Edisi Ketiga . Yogyakarta. Pusaka Aksara.

Husein Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Kotler, Philip dan Kevin lane, 2008. alih bahasa Bob Sabran.2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT Indeks.

Lincolin Arsyad dan Soeratno. 2003. Metode Riset. Edisi kesembilan. Jakarta : Libery.

Rambat Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Reni Damayanti. 2006. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang Diberikan PT Auto 2000 Palembang.* Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Palembang. Skripsi (Tidak dipublikasihkan).

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV. Alfabeta.