

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA
250cc PADA *DEALER* KAWASAKI SURAPITA UNITRANS JALAN
IR SOEKARNO SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen



Diajukan Oleh :

Rahmat Arifin

NPM : 14420048

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : RAHMAT ARIFIN

NPM : 14420048

Alamat : Desa Deling RT/RW 06/02, kec. Sekar Kab. Bojonegoro

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA 250cc PADA DEALER KAWASAKI SURAPITA UNITRANS JALAN IR SOEKARNO SURABAYA"** bebas plagiat.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



RAHMAT ARIFIN

NPM. 14420048

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA
250cc PADA *DEALER* KAWASAKI SURAPITA UNITRANS JALAN
IR SOEKARNO SURABAYA

Diajukan oleh :

RAHMAT ARIFIN

NPM : 14420048

TELAH DISETUJUI DAN DI TERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING



WIWIK HERAWATI, SE., MM.

Tanggal, 28 Juli 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.

Tanggal, 28 Juli 2018

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA 250cc PADA *DEALER* KAWASAKI SURAPITA UNITRANS JALAN IR SOEKARNO SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

RAHMAT ARIFIN
NPM: 14420048

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE, MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Lestari, SE, MM.



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal...*22*...*Des*.....2018



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, Tak lupa Sholawat serta salam saya ucapkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama serta banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penulisan skripsi ini dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA 250cc PADA DEALER KAWASAKI SURAPITA UNITRANS JALAN IR SOEKARNO SURABAYA"

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek, karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lain maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut.

Atas tersusunnya skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-LK(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

2. Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak.,MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi serta dewan penguji.
4. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing saya sejak awal sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak. selaku dosen wali Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sejak awal perkuliahan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen semua beserta staff yang telah memberikan bekal selama saya menuntut ilmu di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Tercinta yang tidak pernah ada bosannya memberikan semangat mulai awal perkuliahan
8. Orang yang sepesial Saudari Mufidatul Fitri, yang selalu support selama penyusunan skripsi.
9. Semua kakak dan adek-adekku yang aku sayangi.
10. Rea-reo boy (anjar, filsa, ongky, ari, rero, hartono, fahad, zaly) yang selalu mengingatkan dan kasih semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Keluarga besar Manajemen A 2014 terima kasih semuanya
12. Terimakasih untuk rekan kerjaku chef Hady, chef Didit, Gus Hendro, Zaenal (Gobes)
13. Dan sahabatku Puji Irawan terimakasih dorongan dan dukungannya.

Pada akhirnya penulis mengharapkan agar skripsi ini bermanfaat bagi penelitian dan semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 25 Juli 2018

Penulis

RAHMAT ARIFIN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACTION.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	10
2.1.5 Jasa	13
2.1.5.1 Pengertian Jasa	13
2.1.5.2 Klasifikasi Jasa	13

2.1.5.3 Karakteristik Jasa.....	15
2.1.6 Kualitas Layanan	16
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Layanan	16
2.1.6.2 Kriteria Kualitas Jasa.....	17
2.1.7 Dimensi Kualitas Layanan	19
2.1.8 Pengukuran Kualitas Layanan	20
2.1.9 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	25
2.1.10. Kepuasan Pelanggan	30
2.1.10.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.10.2. Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.10.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.1.11. Hubungan Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	34
2.2 Penelitian Sebelumnya	35
2.3 Hipotesa dan Model Analisa	36
2.3.1 Hipotesa	36
2.3.2 Model Analisis dan Kerangka Berfikir	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Identifikasi Variabel.....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	45
3.7.1 Uji Validitas	45
3.7.2 Uji dan Reabilitas.....	46
3.8 Teknik Analisa Analisis Regresi Linier Berganda.....	46

3.9 Pengujian Hipotesis.....	47
3.9.1 Uji Hipotesis	48
3.9.1.1 Uji Simultan.....	48
3.9.1.2 Uji Parsial	50
3.9.2 Uji Hipotesa 2	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Singkat Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir.soekarno Surabaya	53
4.1.2 Visi dan Misi dealer Kawasaki Unitrans Surabaya.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.2 Deskripsi Obyek Penelitian.....	55
4.3 Deskripsi Identitas Responden.....	56
4.4 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	57
4.5 Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.5.1 Tanggapan Responden Tentang Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1).....	58
4.5.2 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2).....	58
4.5.3 Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3)	59
4.5.4 Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>) (X_4).....	60
4.5.5 Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_5).....	60
4.5.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	61
4.6 Hasil Analisis Data.....	62
4.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	62
4.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	63
4.7 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	64
4.7.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda	64
4.8 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	67
4.9 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	68
4.10 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	69

4.11 Hasil Pengujian Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	76
4.12 Pembahasan.....	77

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran	80
5.3 Keterbatasan	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Identitas Responden.....	56
Tabel 4.2 kategori Penelitian.....	57
Tabel 4.3 Jawaban Responden Tentang Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1).....	58
Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2).....	59
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3)	59
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>) (X_4).....	60
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_5).....	61
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	67
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F	68
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t.....	70
Tabel 4.14 Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	21
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	50
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	51
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F	69
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	71
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3) Terhadap Loyalitas Kepuasan Pelanggan (Y)	73
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Empati (<i>Empathy</i>) (X_4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	74
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: In Put SPSS
Lampiran 3	: Out Put SPSS
Lampiran 4	: Tabel F dan Tabel t

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti, **”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250cc Pada Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen produk sepeda motor *Sport* Kawasaki Ninja 250cc Pada Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen produk sepeda motor *Sport* Kawasaki Ninja 250cc Pada Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan kriteria responden yang mempunyai sepeda motor *Sport* Kawasaki Ninja 250cc dan berkunjung di Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya, berusia minimal 23 tahun

Dimana dari hasil pengujian regresi linier berganda yang dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0.059 + 0.174 X_1 + 0.144 X_2 + 0.082 X_3 + 0.143 X_4 + 0.081 X_5 + e$$

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel bebas kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen produk sepeda motor *Sport* Kawasaki Ninja 250cc Pada Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. Agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka pihak Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya memberikan minuman dan *snack*

Kata Kunci : kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) dan kepuasan konsumen.

ABSTRACTION

This study examines, "The Influence of Service Quality Against Consumer Satisfaction Motorcycle Products Kawasaki Ninja 250cc On Kawasaki Dealer Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya". The purpose of this study is to determine the effect of service quality which includes: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence (tangibles) to customer satisfaction of motorcycle product Sport Kawasaki Ninja 250cc At Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. The independent variables in this research are service quality which include: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles while the dependent variable is customer satisfaction of Sport Kawasaki Ninja 250cc At Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. Samples used as many as 100 people with the criteria of respondents who have a motorcycle Sport Kawasaki Ninja 250cc and visit at Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya, aged at least 23 years

Where from the results of multiple linear regression testing performed with the help of SPSS computer program obtained regression equation as follows:
 $Y = 0.059 + 0.174 X1 + 0.144 X2 + 0.082 X3 + 0.143 X4 + 0.081 X5 + e$

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the independent variables of service quality which include: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence (tangibles) have influence both simultaneously and partially to consumer satisfaction Motorcycle product Sport Kawasaki Ninja 250cc At Kawasaki Transapita Dealer Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya. In order to increase customer satisfaction, the Dealer Kawasaki Surapita Unitrans Jalan Ir Soekarno Surabaya provide drinks and snacks

Keywords: *service quality that includes: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*