

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TRANS
NUSA WISATA, JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Nur Sapto Aji

N I M : 43109120068



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TRANS
NUSA WISATA, JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Nur Sapto Aji

N I M : 43109120068



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Sapto Aji

NIM : 43109120068

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Maret 2013



NUR SAPTO AJI

43109120068

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Nur Sapto Aji

NIM : 43109120068

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
CV. TRANS NUSA WISATA

Tanggal Lulus Ujian : 14 Maret 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



Drs. Wawan Purwanto, MM.

Dekan

Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Wiwik Utami, Ak.,MSi.

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, MM.

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. TRANS NUSA WISATA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NUR SAPTO AJI

43109120068

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Drs. Wawan Purwanto, MM.

Anggota Dewan Penguji



M. Rizki, BBA, MBA.

Anggota Dewan Penguji



Yuhasril, SE, ME.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-NYA kepada kita semua dan kasih-NYA kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Trans Nusa Wisata, Jakarta, yang merupakan syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala berkat dan anugerah-Nya, kesehatan jasmani dan rohani, memberikan cinta kasih-NYA yang luar biasa dan tanpa hentinya sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini.
2. Ibu DR. Wiwik Utami, SE.Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu DR. Rina Astini, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis,

serta memberikan masukan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Pimpinan dan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi selama masa kuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Mama tercinta, Mba Sukma, Mas Julianto, keluarga tercinta yang sudah memberikan doa, dorongan, dukungan moral dan semangat selama ini yang tak terhingga nilainya.
7. Calon istriku, yang sudah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan – dukungan yang luar biasa hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh sahabat – sahabat tersayang & seperjuangan, terima kasih untuk motivasi dan supportnya sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
9. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 14 Maret 2013

Nur Sapto Aji

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Manajemen.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran	8

2.3	Jasa	13
2.3.1	Pengertian Jasa	13
2.3.2	Karakteristik Jasa	14
2.3.3	Klasifikasi Jasa	17
2.4	Kualitas Pelayanan	20
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2	Faktor-faktor yang Menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan	22
2.4.3	Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	24
2.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.5	Loyalitas Pelanggan	29
2.5.1	Pengertian Pelanggan	29
2.5.2	Pengertian dan Karakteristik Loyalitas Pelanggan	30
2.5.3	Tahapan Loyalitas	31
2.6	Transportasi	33
2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.8	Kerangka Pemikiran	36
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Objek Penelitian	39
3.1.1	Lokasi Penelitian	39
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	39

3.1.3	Visi dan Misi CV. Trans Nusa Wisata	40
3.1.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	40
3.2	Desain Penelitian	46
3.3	Hipotesis Penelitian	47
3.4	Variabel dan Skala Pengukurannya	48
3.4.1	Variabel	48
3.4.2	Skala Pengukuran	48
3.5	Defini Operasional Variable	49
3.5.1	Kualitas Pelayanan (X)	49
3.5.2	Loyalitas Pelanggan (Y)	53
3.6	Metode Pengumpulan Data	53
3.6.1	Daftar Pertanyaan (<i>Questionnaire</i>)	53
3.6.2	Pengamatan (<i>Observation</i>)	52
3.6.3	Studi Dokumentasi	54
3.7	Jenis Data	54
3.7.1	Data Primer	54
3.7.1	Data Sekunder	54
3.8	Populasi Dan Sample	54
3.8.1	Populasi	54
3.8.2	Sample	55
3.9	Metode Analisis Data	56
3.9.1	Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif	56
3.9.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	59

	3.9.3 Metode Analisis Koefisien Regresi Berganda	59
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	63
	4.1 Analisis Deskriptif Responden	63
	4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan pada CV. Trans Nusa Wisata, Jakarta (X)	66
	4.2.1 Dimensi Reliability atau Keandalan (X ₁)	66
	4.2.2 Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap (X ₂)	70
	4.2.3 Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan (X ₃)	73
	4.2.4 Dimensi <i>Emphaty</i> atau Empati (X ₄)	77
	4.2.5 Dimensi <i>Tangibility</i> atau Bukti Fisik (X ₅)	79
	4.3 Analisis Deskriptif Variable Loyalitas Pelanggan pada CV. Trans Nusa Wisata, Jakarta (Y)	84
	4.4 Hasil Uji Instrumen	87
	4.4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	88
	4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	88
	4.5 Analisis Koefisien Regresi Berganda	89
	4.5.1 Uji Hipotesis	93
	4.5.2 Koefisien Determinan (R ²)	96
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	98
	5.1 Kesimpulan	98
	5.2 Saran	100
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Jawaban Skala Likert	49
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)	51
Tabel 3.3	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Transportasi	65
Tabel 4.6	Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata memberikan pelayanan yang cepat kepada penumpang	66
Tabel 4.7	Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	67
Tabel 4.8	Penilaian responden terhadap Kendaraan transportasi Trans Nusa Wisata tidak pernah rusak (mogok) di tengah perjalanan	68
Tabel 4.9	Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata memberikan pelayanan yang memuaskan	68

Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reability (X₁)</i>	69
Tabel 4.11 Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata tanggap terhadap keluhan pelanggan	70
Tabel 4.12 Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata cepat dalam menyelesaikan masalah	71
Tabel 4.13 Penilaian responden terhadap Kesiediaan awak Trans Nusa Wisata membantu penumpang	71
Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness (X₂)</i>	72
Tabel 4.15 Penilaian responden terhadap Trans Nusa Wisata memiliki reputasi dalam bidang jasa transportasi	73
Tabel 4.16 Penilaian responden terhadap Trans Nusa Wisata memiliki supir yang berkompeten	74
Tabel 4.17 Penilaian responden terhadap Penumpang Trans Nusa Wisata dijamin oleh asuransi keselamatan	74
Tabel 4.18 Penilaian responden terhadap Penumpang Trans Nusa Wisata terbebas dari tindak kriminal	75
Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance (X₃)</i>	75

Tabel 4.20	Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata mampu berkomunikasi dengan baik	76
Tabel 4.21	Penilaian responden terhadap Karyawan Trans Nusa Wisata mengetahui keinginan pelanggan atau tamu	77
Tabel 4.22	Penilaian responden terhadap Trans Nusa Wisata memberikan dan menyediakan layanan 24 jam	78
Tabel 4.23	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i> (X ₄)	78
Tabel 4.24	Penilaian responden terhadap Memiliki fasilitas transportasi full AC	79
Tabel 4.25	Penilaian responden terhadap Memiliki fasilitas TV Video	80
Tabel 4.26	Penilaian responden pada Tampilan fisik transportasi yang memuaskan	80
Tabel 4.27	Penilaian responden terhadap Memiliki fasilitas Furniture	81
Tabel 4.28	Penilaian responden terhadap Penampilan karyawan Trans Nusa Wisata yang rapi dan menarik	82
Tabel 4.29	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibility</i> (X ₅)	82
Tabel 4.30	Penilaian responden bahwa Penumpang/Pelanggan tidak ingin beralih ke penyedia jasa angkutan yang lain	84

Tabel 4.31 Penilaian responden bahwa Penumpang/Pelanggan yakin pada transportasi Trans Nusa Wisata	85
Tabel 4.32 Penilaian responden bahwa Penumpang/Pelanggan merekomendasikan Trans Nusa Wisata kepada orang lain	85
Tabel 4.33 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	86
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	87
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	89
Tabel 4.36 Tabel Variables Entered/Removed	90
Tabel 4.37 Tabel Coefficients ^a	91
Tabel 4.38 Tabel Anova Hasil Analisis Data	93
Tabel 4.39 Model Summary ^b	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Trans Nusa Wisata	41