# PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAMSAT CILEDUG

## SKRIPSI

**Nama : Ni kadek Rejalia Vina Firdaus**

**NIM : 43109010093**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2013**

# PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAMSAT CILEDUG

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen- Strata 1**


**Nama** : **Ni Kadek Rejalia Vina Firdaus**

**NIM** : **43109010093**



UNIVERSITAS MERCU BUANA



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
**UNIVERSITAS MERCUBUANA**
**JAKARTA**

**2013**

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAMSAT CILEDUG"**. Skripsi ini berisi analisa bagaimana pengarug fasilitas terhadap kepuasan konsumen, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan bagaimana pengaruh kedua hal tersebut terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan di Samsat Ciledug. Skripsi ini juga berisi tentang gambaran umum Samsat Ciledug, fasilitas yang terdapat di Samsat Ciledug, dan kualitas pelayanan di Samsat Ciledug terutama untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Skripsi ini merupakan hasil maksimal yang dapat penulis kerjakan, dengan memanfaatkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, baik dari segi format penulisan, isi maupun kedalaman kajian. Saran dan kritik yang sangat membangun penulis harapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Arissetyanto Nugroho, Dr, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta

2. Ibu Dr. Wiwik Utami , AK, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Dr. Rina Astini SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak RM. Rasyid, SE, MM, selaku Pembimbing skripsi yang telah rela meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulis. Terima kasih atas motivasi, masukan, dan dukungan yang selalu bapak berikan pada penulis, sehingga penulis tetap bersemangat dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua Orang tuaku tercinta, yang tak pernah berhenti dan lelah mendoakan serta menyayangi penulis. Terima kasih atas segala limpahan kasih sayang dan dukungan kalian yang sangat luar biasa berarti bagi penulis. *Thank you for all the love that you've give to me*.
6. Kakak dan adikku tersayang, terimakasih telah mendoakan, membantu, dan memberi semangat bagi penulis. *I love you so much*.
7. Sahabat-sahabat terbaikku, ba Idin, Ninda, Wiwit, Awal, Demut, Made, Ucha, Dhea, Maria terimakasih atas semangat, kebahagian, kesenangan, dukungan, kerja sama, dan kesediannya mndengar keluh kesah penulis dan terimakasih atas pinjaman-pinjaman ilmunya. *Thanks for everything, love you more my beloved friends*.
8. Teman-teman sepembimbingan Rini yang selalu bimbingan bersama dan mengerjakan skripsi di perpustakaan dari perpustakaan buka sampai perpustakaan tutup dan selalu memberikan motivasi satu sama lain.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

9. Teman-teman BEM FEB periode 2012-2013 (Bondan, Madun, Nisa, Ka Tatik, Ka Silvana, Ivan, Heny, Melly, Taufik, Sandy, Nurul, Childa, Bian, Desi, Amel, Vita, Iwang, Adib, Ferizal, Hadiat, Lutfi, Diandra, Edy, Ferdina, Tyd, Andy, Fitri, Tiara) terima kasih buat doa, dukungan, bantuan, dan semangatnya. Terutama buat kak Tatikk!! *I love you* kakk.
10. Semua teman-teman manajemen angkatan 2009, Riani, Hanny, Indah, Riska, 18+ (Relvin, Haykal, Guntar, Danang, Ikbal, Nurul, Helmi, Indra, dll) terima kasih atas kebersamaan serta dukungan kalian.

Dan akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun bukan berarti melupakan. Terima kasih atas segala dukungan dan doanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, maka dari itulah penulis mengharapkan kritik dan saran membangun guna menyempurnakannya.

Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2013

Penulis

( NiKadek Rejalia V. F )

# DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... i
**HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI** ..... ii
**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI** ..... iii
**HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI** ..... iv
**KATA PENGANTAR** ..... v
**ABSTRAK** ..... viii
**DAFTAR ISI** ..... ix
**DAFTAR TABEL** ..... xiii
**DAFTAR GAMBAR** ..... xv
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xvi

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 5
1.3 Batasan Masalah ..... 6
1.4 Tujuan Penelitian ..... 6
1.5 Manfaat Penelitian ..... 6

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... 7
2.1 Pemasaran dan Strategi Pemasaran Jasa ..... 7
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa ..... 7
2.1.2 Strategi Pemasaran ..... 8
2.2 Pelayanan Publik ..... 10
2.2.1 Bentuk Pelayanan Publik ..... 12
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik ..... 15
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik ..... 17
2.3 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa ..... 21
2.3.1 Pengertian Jasa ..... 21

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2.3.2 Karakteristik Jasa .....22
2.4 Fasilitas .....23
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....26
2.5.1 Pengertian Kualitas .....26
2.5.2 Kualitas Jasa .....28
2.5.3 Kualitas Pelayanan .....31
2.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....32
2.5.5 Delapan Suplemen Pelayanan .....36
2.6 Kepuasan Konsumen .....39
2.6.1 Pengertian Kepuasan Kosumen .....39
2.6.2 Komponen Kepuasan Konsumen .....43
2.6.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas .....44
2.6.4 Elemen Kepuasan Konsumen .....45
2.6.5 Strategi Kepuasan Konsumen .....48
2.6.6 Dimensi Kepuasan Konsumen .....48
2.7 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....49
2.8 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....50

**BAB III METODOLOGI** .....52
3.1 Objek .....52
3.1.1 Lokasi & Waktu Penelitian .....52
3.1.2 Sejarah Singkat Samsat .....52
3.1.3 Visi dan Misi Samsat .....54
3.2 Desain Penelitian .....55
3.3 Hipotesis .....55
3.4 Variabel & Skala Pengeluaran .....56
3.4.1 Skala Pengukuran .....56
3.4.2 Definisi Oprasional Variabel .....57
3.5 Metode Pengumpulan Data .....60
3.5.1 Data Kepustakaan .....60
3.5.2 Kusioner .....60

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.6 Jenis Data ..... 61
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian ..... 61
3.8 Metode Analisis Data ..... 63
3.8.1 Uji Validalitas ..... 63
3.8.2 Uji Reabilitas ..... 64
3.8.3 Uji Normalitas ..... 65
3.8.4 Uji Asumsi Klasik ..... 65
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi ..... 67
3.8.6 Analisis Regresi Berganda ..... 67
3.8.7 Pengujian Hipotesis Uji t ..... 69
3.8.8 Pengujian Hipotesis Uji F ..... 70

**BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN** ..... 72
4.1 Analisis Karakteristik Responden ..... 72
4.1.1 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin ..... 73
4.1.2 Karakteristik Responden Bedasarkan Usia ..... 73
4.1.3 Karakteristik Responden Bedasarkan Pekerjaan ..... 74
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas ..... 75
4.2.1 Uji Validitas ..... 75
4.2.2 Realibilitas ..... 78
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen ..... 79
4.3.1 Analisis Variabel Fasilitas ..... 79
4.3.2 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan ..... 85
4.3.3 Analisis Variabel Kepuasan Konsumen ..... 92
4.4 Uji Normalitas ..... 99
4.5 Uji Asumsi Klasik ..... 100
4.5.1 Uji Autokolerasi ..... 100
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas ..... 101
4.5.3 Uji Multikolonieritas ..... 102
4.6 Uji Koefisien Determinasi ..... 103

UNIVERSITAS MERCU BUANA

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 103
4.8 Pengujian Hipotesis Uji t ..... 105
4.7 Pengujian Hipotesis Uji F ..... 107

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 109
5.1 Kesimpulan ..... 109
5.2 Saran ..... 110

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 111
**LAMPIRAN** ..... 114
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian ..... 114
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian ..... 115
Lampiran 3 Rekapitulasi Karakteristik Data Responden ..... 118
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas ..... 121
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ..... 124
Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen ..... 127
Lampiran 7 Hasil Output Uji Validitas ..... 130
Lampiran 8 Hasil Output Uji Realibilitas ..... 136
Lampiran 9 Hasil Output Uji Normalitas ..... 137
Lampiran 10 Hasil output SPSS 20 Regresi ..... 138
Lampiran 11 Tabel t ..... 142
Lampiran 12 Tabel F ..... 143
Lampiran 13 Tabel r ..... 144

UNIVERSITAS MERCU BUANA

# DAFTAR TABEL


Tabel 2.1 Strategi Kepuasan Pelanggan....48
Tabel 3.1 Skala Pengukuran ....57
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Fasilitas ....57
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan....58
Tabel 3.4 Definisi Operasionall Variabel Kepuasan Konsumen ....59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin ....73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Bedasarkan Usia....73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Pekerjaan ....74
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Data Fasilitas....75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan ....76
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Konsumen....77
Tabel 4.7 Realiability Stastistics $X_1$ ....78
Tabel 4.8 Realiability Stastistics $X_2$ ....78
Tabel 4.9 Realiability Stastistics Y ....79
Tabel 4.10 Samsat Memiliki Ruang Tunggu yang Baik....79
Tabel 4.11 Akses Internet yang Tersedia di Samsat Baik....80
Tabel 4.12 Samsat Memiliki Perlengkapan dan Peralatan yang Baik ....81
Tabel 4.13 Samsat Memiliki Tempat Parkir Kendaraan yang Baik....81
Tabel 4.14 Toilet yang Tersedia di Samsat Baik ....82
Tabel 4.15 Tersedia Tempat Fotocopy yang Baik di Samsat....82
Tabel 4.16 Samsat Memiliki Sistem Pendingin Ruangan yang Baik....83
Tabel 4.17 Tv yang Tersedia di Samsat Baik....84
Tabel 4.18 Samsat Memiliki Musholla yang Baik....84
Tabel 4.19 Samsat Memiliki Kantin yang Baik....85
Tabel 4.20 Penampilan Petugas Samsat Rapi dan Sopan....86
Tabel 4.21 Tempat Pelayanan Pos Samsat Memadai dan Baik ....86
Tabel 4.22 Petugas Samsat Memberikan Informasi dengan Baik....87
Tabel 4.23 Keandalan Petugas Samsat Dalam Mengarahkan Teknis Pelayanan Baik ..88


UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.24 Respon Petugas Samsat Terhadap Keluhan Baik ..... 88
Tabel 4.25 Respon Petugas Samsat Terhadap Saran Baik ..... 89
Tabel 4.26 Kemampuan Teknis Petugas Samsat Baik ..... 90
Tabel 4.27 Kemampuan Sosial Petugas Samsat Baik ..... 90
Tabel 4.28 Kepedulian Petugas Samsat Baik ..... 91
Tabel 4.29 Keramahan Petugas Samsat Baik ..... 91
Tabel 4.30 Saya Puas dengan Bpkb dan Stnk yang Diberikan Samsat Ciledug ..... 92
Tabel 4.31 Bpkb dan Stnk yang Diberikan Samsat Baik ..... 93
Tabel 4.32 Saya Puas dengan Kualitas Pelayanan yang Diberikan Samsat Ciledug .... 93
Tabel 4.33 Saya Puas dengan Fasilitas yang Diberikan Samsat Ciledug ..... 94
Tabel 4.34 Saya Akan Membicarakan Hal yang Baik Tentang Samsat Ciledug ..... 95
Tabel 4.35 Saya Berkeinginan Untuk Selalu Datang ke Samsat Ciledug untuk Mengurus Surat Kendaraan Bermotor ..... 95
Tabel 4.36 Harga Sesuai dengan Kualitas dan Fasilitas Samsat Ciledug ..... 96
Tabel 4.37 Saya Puas Terhadap harga yang Diberikan Samsat Ciledug ..... 97
Tabel 4.38 Saya Tidak Perlu Mengeluarkan Biaya Tambahan di Samsat Ciledug ..... 97
Tabel 4.39 Saya tidak Perlu Membuang Waktu Banyak di Samsat Ciledug ..... 98
Tabel 4.40 Hasil Uji Normalitas ..... 99
Tabel 4.41 Hasil Uji Autokolerasi ..... 100
Tabel 4.42 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 101
Tabel 4.43 Hasil Uji Multikolerasi ..... 102
Tabel 4.44 Model Summary ..... 103
Tabel 4.45 Coefficient[a] (Analisis Regresi Linear Berganda) ..... 104
Tabel 4.46 Uji t Coefficient[a] ..... 105
Tabel 4.47 Uji F Coefficient[a] ..... 107

UNIVERSITAS MERCU BUANA

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Persepsi Kualitas Jasa .....30
Gambar 2.2 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....36
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....48

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

# DAFTAR LAMPIRAN


Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian .....114
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....115
Lampiran 3 Rekapitulasi Karakteristik Data Responden.....118
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas .....121
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....124
Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....127
Lampiran 7 Hasil Output Uji Validitas.....130
Lampiran 8 Hasil Output Uji Realibilitas .....136
Lampiran 9 Hasil Output Uji Normalitas.....137
Lampiran 10 Hasil output SPSS 20 Regresi .....138
Lampiran 11 Tabel t.....142
Lampiran 12 Tabel F.....143
Lampiran 13 Tabel r.....144



UNIVERSITAS
MERCU BUANA