

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA ANGKUTAN PADA
PT. SAFARI DHARMA SAKTI JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Riri Nurmalasari

NIM : 43107010022



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA ANGKUTAN PADA
PT. SAFARI DHARMA SAKTI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Nama : Riri Nurmalasari

NIM : 43107010022



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riri Nurmalasari

NIM : 43107010022

Program Studi : Manajemen – Strata 1

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 Februari 2011

(Riri Nurmalasari)

NIM : 43107010022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riri Nurmalasari
NIM : 43107010022
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Pada PT. Safari
Dharma Sakti Jakarta “**
Tanggal Lulus Ujian : 8 Agustus 2011

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(R.M . Rasyid, SE.,M M)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE.,Msi.)

Tanggal :

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa
Angkutan Pada PT. Safari Dharma Sakti Jakarta**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Riri Nurmalasari

43107010022

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 8 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Priyono, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Cecep Winata, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Pada PT. Safari Dharma Sakti Jakarta ”**.

Penulis menyadari tanpa dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE.,Msi, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Hari Setyawati, SE.,Msi. Serta Pembina Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Bapak Sabarudin Muslim, SE.,Msi.
3. Ketua Program Studi Manajemen S1, Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM. Sekretaris Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE.,ME dan Bapak Tri Wahyono, SE.,MM.
4. Bapak RM. RASYID SE.,M M. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak ya Pak.
5. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Nurkatma dan Ibunda M ariyah yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua doa restu dan dukungannya baik moril maupun materiil.

6. Adikku , Dicky Cahyadi yang selalu memberikan semangat dikala penulis mulai kelelahan.
7. Muhammad Ridha yang selalu bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk penulis. Terima kasih banyak ya ndut.
8. Untuk teman-teman Gank Chablakers yang selalu menemani dari pertama masuk kuliah sampai sekarang. Wulan dan Irmawati. Jaga selalu silaturahmi kita ya.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FE-UMB angkatan 2007 dan teman –teman anggota LIMBAT yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita teman. Amin.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, Juni 2011

Penulis

Riri Nurmalasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7

2.2 Bauran Pemasaran Jasa	7
2.2.1 Komponen Marketing Mix	7
2.3 Pelayanan / Jasa	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan / Jasa	10
2.3.2 Klasifikasi Jasa	12
2.3.3 Kategori Jasa	13
2.3.4 Proses Jasa	16
2.4 Kualitas	18
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa / Pelayanan	19
2.4.2 Mengelola Kualitas Jasa	20
2.5 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	21
2.5.1 Pengertian Kepuasan	21
2.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	27
2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	28
2.6 Nilai Konsumen/Pelanggan	29
2.7 Kualitas Jasa/Pelayanan dan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
3.1.1 Lokasi Penelitian	33
3.1.2 Sejarah Perusahaan	33
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	35
3.1.4 Bidang Usaha atau Jasa	36

3.1.5 Susunan Pengurus Perusahaan	36
3.2 Desain Penelitian	37
3.3 Hipotesis Penelitian	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Jenis Data	38
3.6 Populasi	39
3.7 Variabel dan Skala Pengukuran	39
3.7.1 Variabel	39
3.7.2 Skala Pengukuran	40
3.8 Definisi Operasional Variabel	41
3.9 Metode Analisis Data	44
3.9.1 Analisis Deskriptif	44
3.9.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	44
3.9.3 Uji Hipotesis (dengan Uji t)	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Deskriptif Statistik	47
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.1.2 Analisis Deskriptif Statistik Variabel X (Kualitas Pelayanan Jasa)	
.....	52
4.1.3 Analisis Deskriptif Statistik Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	
.....	64
4.2 Analisis Uji Regresi Linier Sederhana	70
4.3 Analisis dengan Uji t	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	51
Tabel 4.5 Pendapatan Rata-rata Perbulan Responden.....	52
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Indikator X1.....	53
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Indikator X2.....	54
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Indikator X3.....	55
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Indikator X4.....	56
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Indikator X5.....	57
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Indikator X6.....	58
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Indikator X7.....	59
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Indikator X8.....	60
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Indikator X9.....	61
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Indikator X10.....	62
Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.17 Analisis Deskriptif Indikator Y1.....	64
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Indikator Y2.....	65
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Indikator Y3.....	66

Tabel 4.20	Analisis Deskriptif Indikator Y4.....	67
Tabel 4.21	Analisis Deskriptif Indikator Y5.....	68
Tabel 4.22	Hasil Rekapitulasi Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.23	Variables Entered/Removed.....	70
Tabel 4.24	Model Summary.....	71
Tabel 4.25	Uji Regresi Linier Sederhana.....	72
Tabel 4.26	Uji t.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	24
Gambar 3.1 Daerah Penolakan Dan Penerimaan H_0	46
Gambar 4.1 Gambar Kurva Uji t	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 Rekap Hasil Kuisisioner
- Lampiran 4 Hasil *Output* SPSS 17.0 *for windows*
- Lampiran 5 Tabel t
- Lampiran 6 Struktur Organisasi Perusahaan
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup