


**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,
JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada SPBU 34-17145 Jalan Raya Siliwangi RT 003 RW 005
Kelurahan Sepanjang Jaya Kecamatan Rawa Lumbu, Bekasi Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

Nama : Metha Iriyani

NIM : 43111120089

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Metha Iriyani
NIM : 43111120089
Program studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2016



Metha Iriyani

43111120089

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Metha Iriyani
NIM : 43111120089
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap,
Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
SPBU 34-17145
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dudi Permana, ST., MM., PhD.

Tanggal : 20/2 - 2016


Ketua Penguji,



Zulfitri, MM

Tanggal : 20/2 2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA.

Tanggal : 20-02-2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 20/2 2016

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada SPBU 34-17145 Jalan Raya Siliwangi RT 003 RW 005 Kelurahan Sepanjang Jaya Kecamatan Rawa Lumbu, Bekasi Timur). Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta, nenek, kakak, ponakan saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman di PT. Usaha Jayamas Bhakti, Sri Miliana, Marina, Marlina, Hendri Gunawan, Andri Kusuma, Vendy Prang, Yusmiati dan teman-teman yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
7. Teman-teman di Universitas Mercu Buana kampus Menteng, Rinaldi Alexander, R. David Sagara, L. Krisnawati, Nathalie Angeli, Nur Arief Subagja, Rudy Kusnedy, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
8. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik

yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 26 Januari 2016

Metha Iriyani



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	7
1. Manajemen Pemasaran	7
2. Kepuasan Konsumen	8

3. Bukti Fisik.....	10
4. Keandalan	11
5. Daya Tanggap	12
6. Jaminan	13
7. Empati.....	15
8. Pengaruh Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Konsumen.....	16
9. Pengaruh Antara Keandalan Dengan Kepuasan Konsumen.....	17
10. Pengaruh Antara Daya Tanggap Dengan Kepuasan Konsumen ..	17
11. Pengaruh Antara Jaminan Dengan Kepuasan Konsumen.....	18
12. Pengaruh Antara Empati Dengan Kepuasan Konsumen	18
13. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Rerangka Penelitian	22
C. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	23
1. Definisi Variabel.....	23
2. Operasionalisasi Variabel	24

D. Pengukuran Variabel	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi Penelitian.....	30
2. Sampel Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Metode Analisis.....	32
1. Statistik Deskriptif.....	32
2. Uji Kualitas Data	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	35
5. Uji Hipotesis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Sejarah Singkat Perusahaan	38
2. Distribusi Sampel Penelitian.....	39
3. Karakteristik Profil Responden.....	40
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
C. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Hasil Uji Validitas	51

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
1. Hasil Uji Normalitas	56
2. Hasil Uji Multikolonieritas	59
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
F. Hasil Uji Hipotesis.....	64
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	72
B. Saran	73
1. Saran Praktik.....	73
2. Saran Teoritik	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	19
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	25
4.1	Data Distribusi Sampel Penelitian.....	40
4.2	Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3	Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.4	Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	42
4.5	Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.6	Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Bukti Fisik	45
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Keandalan	46
4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif Daya Tanggap.....	47
4.10	Hasil Uji Statistik Deskriptif Jaminan	48
4.11	Hasil Uji Statistik Deskriptif Empati	49
4.12	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	50
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	52
4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	52
4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	53
4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	54
4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Empati	54
4.18	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	55

4.19	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.20	Data Kolmogorov-Smirnov Test	59
4.21	Tabel Uji Multikolonieritas	60
4.22	Tabel Persamaan Regresi Linear Berganda	62
4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.24	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual	65



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	22
4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram	57
4.2	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	58
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot	61



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	78
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	82
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	88
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	103
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	106
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	107

