

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
GRAPARI TELKOMSEL PEMUDA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

DENNY SURYA WIDODO
NIM: 2008210561

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
GRAPARI TELKOMSEL PEMUDA
SURABAYA**

Diajukan oleh:

DENNY SURYA WIDODO
NIM: 2008210561

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal: 09 April 2017



(Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM.)

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAPARI TELKOMSEL PEMUDA SURABAYA

Disusun oleh:

DENNY SURYA WIDODO
NIM: 2008210561

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 15 Maret 2013

Tim Penguji

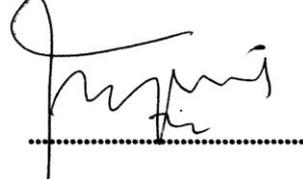
Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.



Sekretaris : Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM.



Anggota : Emma Julianti, S.E, MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Denny Surya Widodo
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya 14 – September - 1990
N.I.M : 2008210561
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Grapari Telkomsel
Pemuda Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua program studi S1 Manajemen

Tanggal : 10-4 APRIL-2013



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing

Tanggal : 09-4 APRIL-2013



(Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM.)

MOTTO

Sekali lagi, sekali lagi dan sekali lagi

Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras.

Tiada doa yang lebih indah selain doa skripsi ini sudah selesai

Wisuda setelah 9 semester adalah kesuksesan yang tertunda.

Lebih baik terlambat daripada tidak wisuda sama sekali

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang !!!!

Sarjana ekonomi adalah menantu yang ideal

Manusia tidak dirancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang(William j.Siegel)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus ku persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku.

1. Untuk kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku. Karena kalian telah mengajari bagaimana arti hidup sebenarnya. kalian semua adalah motivator dan penyemangat hidupku. Terima kasih atas doa yang selalu kalian panjatkan untukku sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Para dosen S1 Manajemen Pemasaran yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu *Marketing* yang telah diberikan.
3. Pak Bagus Suminar selaku dosen wali dan dosen pembimbing, terima kasih atas bimbinganya selama semester awal sampai akhir ini bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Buat bung Romi,Fu,nurul dan Cak Apam S.E(Senyum eka) dan bung Vio (Anggara,suryadi,putu,rohim,angga,sukma,yopi)”dan para “NAGNIJAB”, Para ‘**KORUPTOR**’terbukti kan bisa joget mundur bareng – bareng wisuda semester ini.
5. Buat Teman-teman dari kedai “ SORE dan teman para spg Djarum dan rekan Kantor club yang selalu mendukung dan memberikan motivasi agar saya bisa menyelesaikan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang telah melimpahkan segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya”. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr.Dra.Tatik Suryani, Psi., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan sepuh hati membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak serta Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. yang telah mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti kuliah.

5. Kedua orang tuaku, Wahyu widodo dan Nita suryawati yang telah memberikan dorongan baik moril, materiil maupun spirituil untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Saudara-saudaraku semua, yang juga terus memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Temanku semua di jurusan Manajemen angkatan 2008 yang telah memberikan motivasi dalam pembuatan skripsi ini
8. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI	xvi
ABTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2.1.1 Definisi Kualitas.....	14
2.2.1.2 Persepsi Terhadap Kualitas	15
2.2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	19
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen	26
2.2.3.1 Hubungan Dimensi Bukti Fisik Dengan Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.3.2 Hubungan Dimensi Keandalan Dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.3.3 Hubungan Dimensi Daya Tanggap Dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.3.4 Hubungan Dimensi Jaminan Dengan Kepuasan Konsumen	31
2.2.3.5 Hubungan Dimensi Empati Dengan Kepuasan Konsumen	31

2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Batasan Penelitian	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sampel.....	39
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	40
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	44
3.8.1 Uji Validitas	44
3.8.2 Uji Reliabilitas	45
3.9 Teknik Analisis Data.....	46
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.2 Pengujian Model	49
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	51

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian	54
4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Analisis Deskriptif	58
4.2.1.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	58
4.2.1.2 Statistik Deskriptif	78
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	81
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.2.4 Pengujian Model	90
4.2.5 Uji Hipotesis	93
4.3 Pembahasan.....	96

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	106
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	107
5.3. Saran.....	107

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 3.3	Kriteria Pengujian Autokorelasi dengan <i>Durbin-Watson</i>	49
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2	Usia Responden.....	55
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.4	Lama Menjadi Pelanggan Telkomsel.....	56
Tabel 4.5	Biaya Penggunaan Kartu Seluler Tiap Bulan.....	56
Tabel 4.6	Jumlah Kunjungan ke GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya...	57
Tabel 4.7	Keperluan Mengunjungi GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya	57
Tabel 4.8	Jawaban Responden Untuk Indikator Kondisi Gedung	59
Tabel 4.9	Jawaban Responden Untuk Indikator Penampilan Karyawan	59
Tabel 4.10	Jawaban Responden Untuk Indikator Kemodernan Sarana Fisik	60
Tabel 4.11	Jawaban Responden Untuk Indikator Kondisi Ruang Tunggu	61
Tabel 4.12	Jawaban Responden Untuk Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan	62
Tabel 4.13	Jawaban Responden Untuk Indikator Pelayanan Yang Sama Tanpa Kesalahan	62
Tabel 4.14	Jawaban Responden Untuk Indikator Sikap Karyawan	63
Tabel 4.15	Jawaban Responden Untuk Indikator Keakuratan Pelayanan.....	64
Tabel 4.16	Jawaban Responden Untuk Indikator Kesiediaan Karyawan Membantu Dan Melayani Dengan Cepat	65

Tabel 4.17	Jawaban Responden Untuk Indikator Kesiediaan Karyawan Membantu Dan Melayani Dengan Tepat.....	66
Tabel 4.18	Jawaban Responden Untuk Indikator Kesiediaan Meluangkan Waktu Untuk Menanggapi Permintaan Konsumen Dengan Cepat	67
Tabel 4.19	Jawaban Responden Untuk Indikator Kejelasan Informasi	68
Tabel 4.20	Jawaban Responden Untuk Indikator Reputasi Perusahaan	69
Tabel 4.21	Jawaban Responden Untuk Indikator Jaminan Keamanan	69
Tabel 4.22	Jawaban Responden Untuk Indikator Kemampuan Karyawan Menangani Masalah Konsumen	70
Tabel 4.23	Jawaban Responden Untuk Indikator Kesopanan Karyawan	71
Tabel 4.24	Jawaban Responden Untuk Indikator Perhatian Secara Personal Kepada Konsumen	72
Tabel 4.25	Jawaban Responden Untuk Indikator Pemahaman Keinginan Konsumen.....	72
Tabel 4.26	Jawaban Responden Untuk Indikator Ketulusan Dalam Memberikan Perhatian Kepada Konsumen.....	73
Tabel 4.27	Jawaban Responden Untuk Indikator Kesesuaian Pelayanan Dengan Keinginan Konsumen	74
Tabel 4.28	Jawaban Responden Untuk Indikator Perasaan Senang Menggunakan Jasa Berdasarkan Pengalaman.....	75
Tabel 4.29	Jawaban Responden Untuk Indikator Pemenuhan Harapan Konsumen	76
Tabel 4.30	Jawaban Responden Untuk Indikator Kepercayaan Konsumen Atas Pelayanan Yang Memuaskan.....	76
Tabel 4.31	Jawaban Responden Untuk Indikator Kepercayaan Atas Pelayanan Yang Menyenangkan Hati Konsumen.....	77
Tabel 4.32	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	79
Tabel 4.33	Hasil Uji Validitas (n = 120; r kritis = 0,180).....	81
Tabel 4.34	Hasil Uji Reliabilitas	83

Tabel 4.35 Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov.....	86
Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.37 Hasil Uji Korelasi Spearman's Rho	89
Tabel 4.38 Hasil Uji Autokorelasi.....	90
Tabel 4.39 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.40 Hasil Uji F.....	94
Tabel 4.41 Hasil Uji t.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1	Grafik Hasil Analisis Uji Normalitas.....	85
Gambar 4.2	Grafik Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Tabel Nilai Kritis Korelasi Pearson
- Lampiran 8 Tabel Durbin Watson (DW), $\alpha = 5\%$

ABSTRAKSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAPARI TELKOMSEL PEMUDA SURABAYA

Denny Surya Widodo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya. Sesuai dengan karakteristik populasinya, maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan oleh penulis adalah sebesar 120 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Telkomsel di Surabaya yang pernah mendatangi dan menggunakan jasa GraPARI Pemuda. Nilai dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan komputer program *IBM SPSS Statistics 20*.

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian diketahui bahwa dimensi kualitas layanan, yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan tingkat signifikan F yang lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$). Secara parsial tiga variabel yaitu keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan tingkat signifikansi t yang lebih kecil dari 5% ($0,000$; $0,016$ dan $0,025 < 0,05$). Sedangkan dua variabel lainnya, yaitu bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan tingkat signifikansi t yang lebih besar dari 5% ($0,718$ dan $0,914 > 0,05$)

Kata kunci: kualitas layanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN GRAPARI TELKOMSEL PEMUDA SURABAYA

Denny Surya Widodo

The aims of this research is to know and analyze the affect of service quality dimensions which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. According to the the population characteristics, the number of samples use in this research is 120 people. This research uses a quantitative approach by the survey method, by spreading the questionnaires to Telkomsel's constumers in Surabaya who ever went and using the services of GraPARI Pemuda Surabaya. The value of each variable in this research are analyzed multiple linear regression analysis method with the help of software IBM SPSS Statistics 20.

The result of hypotheses testingshown that the quality service's dimensions, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously effect on customer satisfaction indicated by level signficance F that less than 5 % ($0,000 < 0,05$). In partial three variable, i.e reliability, responsiveness and assurance affect significantly to customer satisfaction indicated by level signficance t that less than 5 % ($0,000; 0,016$ and $0,025 < 0,05$). While the two other variables, i.e. tangibles and empathy didn't affect significantly to customer satisfaction indicated by level signficance t that greater than 5 % ($0,718$ and $0,914 > 0,05$).

Keyword : *Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Costumer Satisfaction.*