

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT.BESS FINANCE**

(Studi kasus pada Kantor Bess Finance kios Ponorogo)



**SKRIPSI**

Di ajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Pujianto

NIM : 11412749

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen *PT.Bess Finance* (studi kasus pada kantor *bess finance* kios Ponorogo)

Nama : Pujianto

Program studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhamadiyah Ponorogo

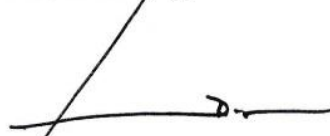
Ponorogo, 27 Januari 2015

Pembimbing I



(Dra. Umi Farida, MM)  
NIK. 19610110 199112 13

Pembimbing II



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIK. 19760508 200501 11

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

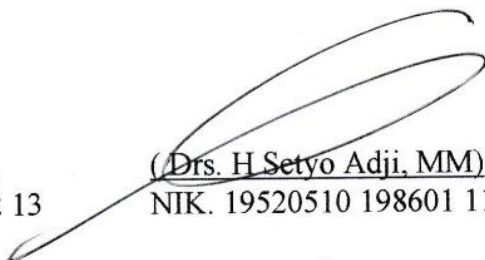


(Titi Rapini, SE, MM)  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen penguji



(Dra. Umi Farida, MM)  
NIK. 19610110 199112 13



(Drs. H Setyo Adji, MM)  
NIK. 19520510 198601 11



(Drs. Ec. Purwanto, MM)  
NIK. 19531024 199309 14

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan pada *PT. Bess Finance* kios Ponorogo Terhadap Kepuasan Konsumen. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *PT. Bess Finance* kios Ponorogo. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden konsumen *PT. Bess Finance* kios Ponorogo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan korelasi berganda.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden konsumen *PT. Bess Finance* kios Ponorogo yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda dan korelasi berganda. Analisis ini meliputi: uji validitas dan realibilitas, pengujian hipotesis melalui uji T dan uji F. Dari analisis tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 4,281 + - 0,010 X1 + 0,066 X2 + 0,199 X3 + 0,358 X4 + 0,294X5 + e$$

Dimana variabel kepuasan nasabah (Y), wujud fisik (X1), empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5) Berdasarkan analisis data statistik,

indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pengujian hipotesis menggunakan uji T diketahui variabel jaminan dan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada *PT. Bess Finance* kios Ponorogo, ini dibuktikan dengan nilai T hitung  $>$  T table sedangkan untuk variabel wujud fisik, empati, keandalan berpengaruh tetapi tidak signifikan karena nilai T hitung  $<$  T tabel . Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kelima variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan konsumen. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,371 menunjukkan bahwa 37,1 persen variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 62,9 persen dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan.

**Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Wujud Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *PT.Bess Finance* (studi kasus pada kantor *bess finance* kios Ponorogo)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Titi Rapini, S,E, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dra. Umi Farida, MM. selaku dosen pembimbing I atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Hadi Sumarsono, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Drs. Ec. Poerwanto, MM. selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
6. Seluruh staf tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo terimakasih atas segala bantuan selama proses pembuatan skripsi sampai selesai.
7. Kedua orang tua tercinta (Bapak : Sunar) dan (Ibu : Misratin) atas doa restu, kasih sayang, didikan dan arahan, dukungan yang tak terhingga, (Anik Sugiyanti) yang telah memberikan aku semangat dan setia menemaniku dalam menyelesaikan skripsi serta kesabaran kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman kerja di *PT. Bess Finance* kios Ponorogo semuanya terimakasih atas semangat, dukungan dan kebersamaannya.
9. Sahabat ekstensi angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama kita kuliah bersama.
10. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 27 januari 2015

Penulis

(PUJIANTO)  
NIM : 11412749

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Alam Nasyroh:6)

Tetaplah berusaha untuk meraih impianmu, karena kita tidak akan pernah tau apa yang akan terjadi besok

Karya kecilku ini ku persembahkan :

Kedua Orang Tua

Bapak Sunar dan Ibu Misratin

Dan Anik Sugiyanti yang telah mengisi hidup dan hari-hariku



## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Bess Finance (studi kasus pada kantor *bess finance* kios Ponorogo)** merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan , dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 27 januari 2015

( PUJIANTO )  
NIM 11412749

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b>	ii
<b>RINGKASAN</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN</b>	ix
<b>DAFTAR ISI</b>	x
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. 1. Latar Belakang .....	1
1. 2. Rumusan Masalah .....	6
1. 3. Batasan Masalah .....	6
1. 4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2. 1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	10
2.1.3. Produk .....	13
2.1.4. Klasifikasi Produk .....	14
2.1.5. Pengertian Jasa .....	15
2.1.6. Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.7. Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.1.8. Perilaku konsumen .....	21
2.1.9. kepuasan Konsumen .....	26
2. 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
2.2.1. Pengaruh Tangible dengan Kepuasan Konsumen .....	30
2.2.2. Pengaruh Empathy Dengan Kepuasan Konsumen .....	31

2.2.3.	Pengaruh Reliability Dengan Kepuasan Konsumen .....	33
2.2.4.	Pengaruh Resposiveness Dengan Kepuasan Konsumen .....	33
2.2.5.	Pengaruh Assurance Dengan Kepuasan Konsumen .....	35
2. 3.	Penelitian Terdahulu .....	36
2. 4.	Kerangka Pemikiran .....	39
2. 5.	Hipotesis .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3. 1.	Ruang Lingkup Penelitian .....	42
3. 2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.2.1.	Populasi .....	42
3.2.2.	Sampel .....	43
3. 3.	Metode Pengambilan Data .....	44
3.3.1.	Data Primer .....	44
3.3.2.	Data Sekunder .....	46
3.4.	Devinisi Operasional Variabel	46
3.4. 1.	Devinisi Operasional .....	46
3.4.1.1.	Variabel Terikat .....	46
3.4.1.2.	Variabel Bebas .....	47
3.5.	Uji Kuesioner .....	49
3.5.1.	Uji Validitas .....	49
3.5.1.1.	Uji Reliabilitas .....	50
3.6.	Metode Analisis Data .....	50
3.6.1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.6.2.	Korelasi Berganda .....	51
3.6.3.	Uji Statistik “T” .....	52
3.6.4.	Uji “F” (Serempak/Anova) .....	54

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4. 1. Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Gambaran Umum .....	57
4.1.2. Aspek Operasional Perusahaan .....	59
4.1.3. Aspek Pemasaran .....	60
4.1.4. Aspek Sumber Daya Manusia .....	61
4.1.5. Data Responden .....	63
4.1.6. Deskripsi tanggapan Responden .....	70
4.1.7. Hasil Analisis Variabel .....	87
4.1.7.1. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	87
4.1.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
4.1.7.3. Analisis Korelasi Berganda .....	93
4.1.7.4. Pengujian Hipotesis .....	94
4. 2. Pembahasan .....	103

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	110
5.2. Saran .....	111

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data konsumen <i>PT. Bess Finance</i> kios Ponorogo .....	4
Tabel 1.2. Skala Pengukuran .....	45
Tabel 4.3. Jumlah Karyawan <i>PT Bess Finance</i> Kios Ponorogo .....	61
Tabel 4.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.5. Diskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.6. Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
Tabel 4.7. Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 4.8. Diskripsi Responden Berdasarkan Lama Jadi Konsumen .....	67
Tabel 4.9. Diskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Konsumen .....	68
Tabel 4.10. Diskripsi Responden Berdasarkan Daerah Asal Konsumen ..	69
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Tentang Kantor Bersihan dan Nyaman (X1.1) .....	71
Tabel 4.12. Tanggapan Rasponden Mengenai Penampilan Karyawan (X1.2) .....	71
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Memadai (X1.3) ...	72
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai Areal Parkir Luas (X1.4) ...	73
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami kebutuhan dan kepentingan Konsumen(X2.1) .....	74
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian dan kesabaran (X2.2) .....	74
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai Menghargai dan Mengerti Keluhan Konsumen (X2.3) .....	75
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Janji (X3.1) .....	76
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan (X3.2) .....	77
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan pelayanan tepat waktu (X3.3) .....	77
Tabel 4.21. Karyawan Memberikan informasi kepada konsumen (X3.4) ...	78

Tabel 4.22. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Memberikan pelayanan yang cepat (X4.1) .....	79
Tabel 4.23. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Tulus dalam membantu / menolong Konsumen (X4.2) .....	80
Tabel 4.24. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Siap dan tanggap (X4.3) .....	80
Tabel 4.25. Tanggapan Rasponden Mengenai Memberi Jaminan berupa Kepercayaan diri kepada Konsumen (X5.1) .....	81
Tabel 4.26. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Membuat Konsumen Merasa Aman Saat Menggunakan jasa Perusahaan (X5.2) .....	82
Tabel 4.27. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Ynag Sopan (X5.3) .....	83
Tabel 4.28. Tanggapan Rasponden Mengenai Karyawan Memiliki pengetahuan Yang luas (X5.4) .....	84
Tabel 4.29. Tanggapan Rasponden Mengenai Pelayanan Sesuai Dengan Harapan (Y1) .....	85
Tabel 4.30. Tanggapan Rasponden Mengenai Keyakinan Atas Pelayanan yang Diberikan (Y2) .....	85
Tabel 4.31. Tanggapan Rasponden Mengenai Konsumen Selalu Berminat Untuk Menggunakan Jasa Perusahaan (Y3) .....	86
Tabel 4.32. Tanggapan Rasponden Mengenai Konsumen Merasa Puas Atas Perhatian dan Pelayanan yang Diberikan (Y4) .....	87
Tabel 4.33. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	88
Tabel 4.34. Hasil Pengujian Validitas Variabel kepuasan Konsumen .....	89
Tabel 4.35. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	90
Tabel 4.36. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	91
Tabel 4.37. Hasil Pengujian Korelasi Berganda .....	94
Tabel 4.38. Hasil Uji T .....	95
Tabel 4.39. Anova .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perilaku Konsumen .....	22
Gambar 1.2 Diagram Proses Pengambilan Keputusan .....	27
Gambar 1.3. Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 1.4. Penghargaan IMA .....	58
Gambar 1.5. Logo <i>PT Bess Finance</i> .....	59
Gambar 1.6. Struktur Organisasi .....	62
Gambar 4.5. Kurva T hitung untuk variabel <i>Tangible</i> X1 .....	96
Gambar 4.6. Kurva T hitung untuk variabel <i>empathy</i> X2 .....	97
Gambar 4.7. Kurva T hitung untuk variabel <i>reliability</i> X3 .....	98
Gambar 4.8. Kurva T hitung untuk variabel <i>responsiveness</i> X4 .....	99
Gambar 4.9. Kurva T hitung untuk variabel <i>assurance</i> X5 .....	100
Gambar 4.10. Kurva uji F .....	102