

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA MOBIL ELF DAN NON ELF DI
TRAVEL HAZEL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Arbiter Rico Bimby Pratanta

NIM : 13413164

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
MOBIL ELF DAN NON ELF DI TRAVEL HAZEL
Nama : Arbiter Rico Bimby Pratanta
NIM : 13413164
Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

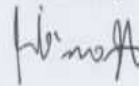
Ponorogo, 6 Juni 2017

Pembimbing I



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

Pembimbing II



(Siti Chamidah, SE, M.Si)
NIK. 19710519 201401 11

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



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

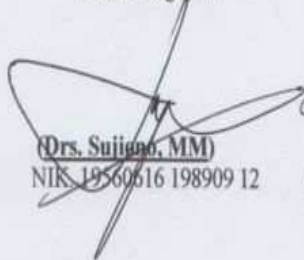
Dosen Penguji :

Dosen Penguji I



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

Dosen Penguji II



(Drs. Sujigno, MM)
NIK. 19560616 198909 12

Dosen Penguji III



(Edi Santoso, SE, MM)
NIK. 19740311 200103 12

MOTTO

- Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

Berangkatlah penuh dengan keyakinan.

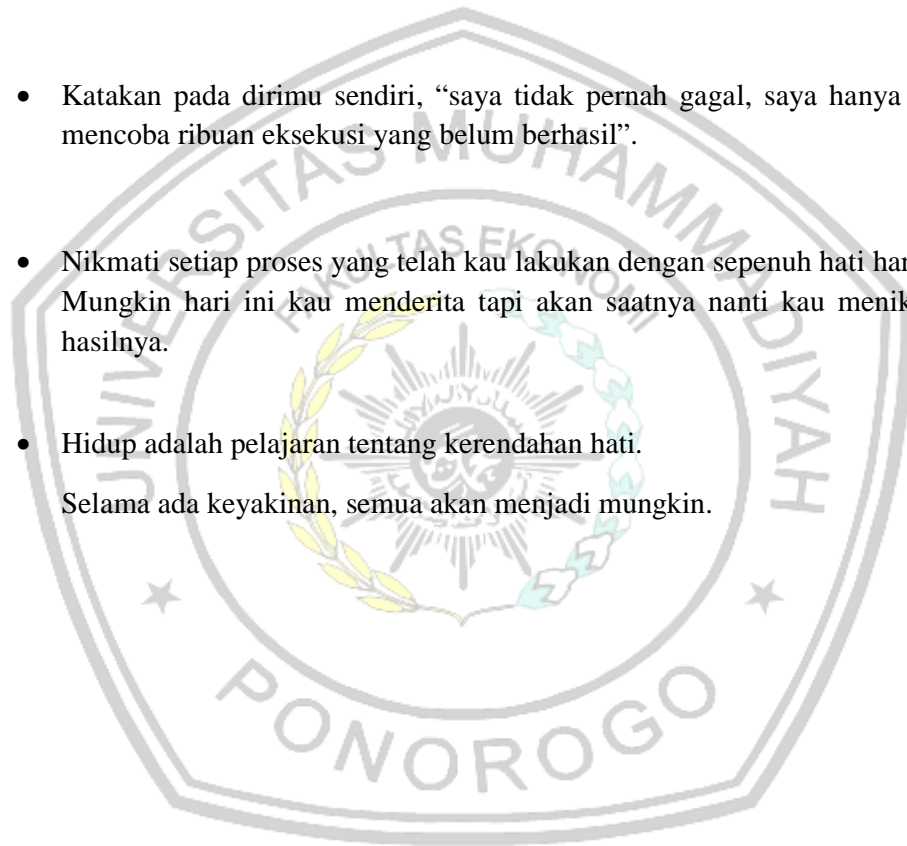
Berjalanlah dengan rendah hati.

Dan tetap istiqomahlah dalam menghadapi cobaan.

- Katakan pada dirimu sendiri, “saya tidak pernah gagal, saya hanya baru mencoba ribuan eksekusi yang belum berhasil”.

- Nikmati setiap proses yang telah kau lakukan dengan sepenuh hati hari ini. Mungkin hari ini kau menderita tapi akan saatnya nanti kau menikmati hasilnya.

- Hidup adalah pelajaran tentang kerendahan hati. Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin.



PERSEMBAHAN

Puji syukur hamba panjatkan padamu Allah S.W.T atas segala nikmat yang telah engkau berikan, sehingga hambamu ini bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa karya ini juga kupersembahkan untuk Bapak dan Ibukku yang tiada hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak dapat tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Bapak dan Ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai keseriusan saya untuk membalas semua pengorbananmu. Dan maaf jika sampai saat ini masih banyak kekurangan dan belum bisa sepenuhnya membuat kalian bangga. Semoga Allah selalu memberi kalian panjang umur, dan kelancaran rejeki dalam pekerjaan kalian. Semoga Allah selalu melindungimu Bapak, Ibu.

Tidak lupa doa sederhana yang selalu saya baca sebelum melakukan segala kegiatan ataupun aktifitas, “ALLAHUMA YASSIR WALA TU’ASSIR”.

Kepada masku dan mbakku, “bro, adikmu ini bisa mewujudkan impian kalian”. Terima kasih telah menjadi saudara yang terbaik, dan telah membantu dalam membiayai kuliah adikmu ini. Semoga Allah selalu memberikan yang terbaik untuk kalian dan diberikan kelancaran rejeki.

Kepada jodohku, karya ini juga kupersembahkan untukmu. Percayalah apa yang saya perjuangkan saat ini untukmu. Baik kita sudah bertemu atau belum sama sekali. Baik kita sudah pernah kenal atau belum sama sekali. Saya tidak belajar memantaskan diri ini karenamu, atau hanya agar menjadi yang kamu pilih. Saya belajar sepenuhnya adalah karena-Nya. Semoga Allah selalu melindungimu, melancarkan segala urusanmu, dan semoga ketidak sengajaan yang akan mempertemukan kita nanti.

Tidak lupa kepada partner seperjuangan, perkumpulan orang konyol, gokil, dan tetap kompak tentunya. Terima kasih kuucapkan kepada Bella, Sri Feriana, Cinop, Dadang, dan Aulya. Suatu kehormatan bisa bertemu dan kenal partner seperti kalian di Unmuh tercinta. Semoga ini menjadi awal untuk kekompakan kita, dan kedepan meskipun jarak atau waktu memisahkan karena kita mencoba mencari jati diri dan untuk mencari karir yang lebih baik tentunya. Semoga masih ada waktu untuk kita bisa bertemu walau hanya menikmati segelas Es Teh.

Terima kasih juga kepada seluruh teman-teman Manajemen C angkatan 2013, atas segala kekompakan, segala prestasi yang pernah kita raih bersama, segala perbedaan pendapat tapi pada akhirnya tetap bisa menemukan kata mufakat. Kalian adalah teman baru di dunia perkuliahan, tapi sudah seperti saudara. Sukses untuk kalian teman. Semoga Allah selalu melindungi kalian, memberikan yang terbaik, dan tentunya semoga silaturahmi kita tidak pernah terputus meskipun sudah lulus nanti.

RINGKASAN

Arbiter Rico, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Mobil ELF Dan Non ELF di Travel Hazel, Skripsi. Ponorogo: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo 2017.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *emphaty* (empati), dan dimensi *assurance* (asuransi) pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel; 2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel. Kemudian tujuan dari penelitian adalah 1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *emphaty* (empati), dan dimensi *assurance* (asuransi) pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel; 2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi Travel Hazel, dengan jumlah sampel sebanyak 74 responden yang terdiri dari 37 pengguna mobil ELF dan 37 pengguna mobil Non ELF di Travel Hazel. Teknik pengambilan data

menggunakan angket/kuesioner. Teknis analisis data menggunakan *Independent Samples T Test*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi *tangible* dengan nilai t hitung $< -t$ tabel ($-7.662 < 2.030$) dan signifikansi < 0.05 ($0.000 < 0.05$) dengan mean pada Non ELF 17.14 dan pada ELF mean 14.11, pada dimensi *reliability* dengan nilai t hitung $< -t$ tabel ($-6.435 < 2.030$) dan signifikansi < 0.05 ($0.000 < 0.05$) dengan mean pada Non ELF 16.27 dan pada ELF mean 13.84, serta pada dimensi *responsiveness* nilai t hitung $< -t$ tabel ($-2.173 < 2.030$) dan signifikansi < 0.05 ($0.033 < 0.05$) dengan mean pada Non ELF 16.78 dan pada ELF mean 16.05. Dari ketiga hasil output *independent samples t test* tersebut menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel. Sedangkan pada dimensi *emphaty* dan *assurance* pada hasil output *independent samples t test* bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel. (2) bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen nilai t hitung $< -t$ tabel ($-5.167 < 2.030$) dan signifikansi < 0.05 ($0.000 < 0.05$) dengan mean pada Non ELF 11.41 dan pada ELF mean 9.78 di Travel Hazel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen yang signifikan pada pengguna mobil ELF dan Non ELF di Travel Hazel.

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA MOBIL ELF DAN NON ELF DI TRAVEL HAZEL” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku pembimbing 1 atas segala arahan, dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Siti Chamidah, SE, M.Si selaku pembimbing 2 atas segala arahan, dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
4. Pemilik Travel Hazel yang telah memberikan ijin penelitian dan sekaligus banyak membantu dalam kegiatan ini.

5. Semua pihak yang telah membantu dengan dukungan maupun bentuk moril/materil sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Ponorogo, Juni 2017

Penulis,

(Arbiter Rico)




PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini 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 / diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Juni 2017




(Arbiter Rico)

NIM. 13413164

DAFTAR ISI

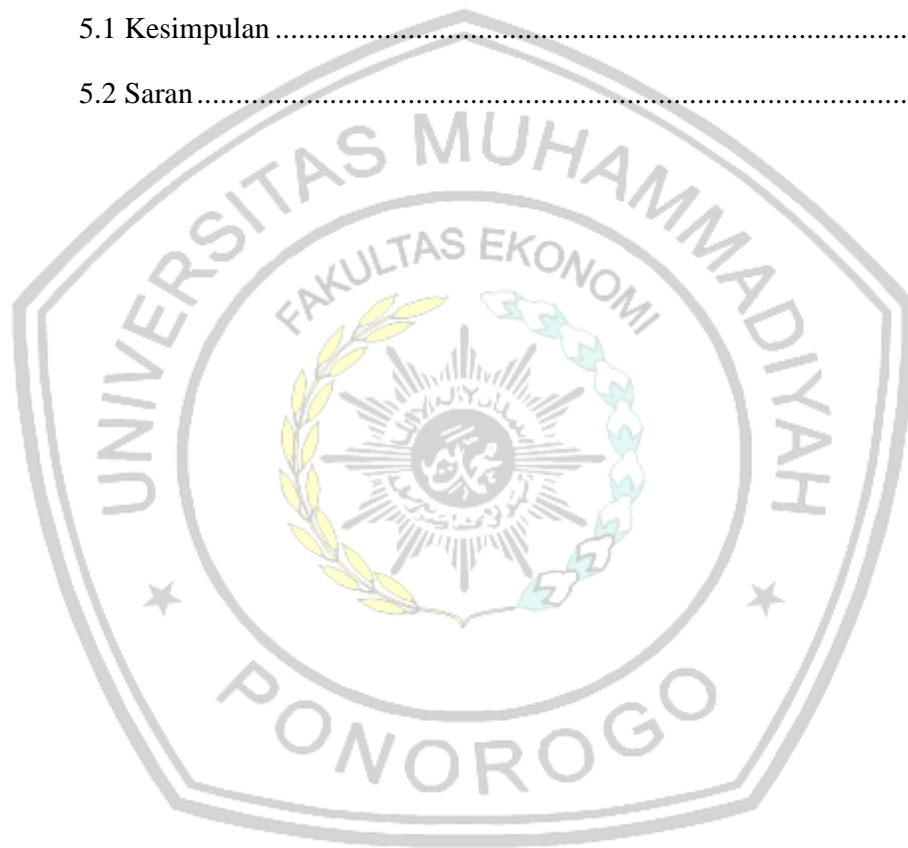
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
RINGKASAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	
KODE ETIK PENELITIAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 LandasanTeori.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9

2.1.2 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3.1 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3.2 Model Perilaku Membeli Konsumen	14
2.1.4 Jasa.....	16
2.1.4.1 Pengertian Jasa.....	16
2.1.4.2 Definisi Kualitas Jasa.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.1 Pengertian Pelayanan	18
2.1.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Konsumen	21
2.1.6.2 Ciri-ciri Konsumen Yang Merasa Puas.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1. Populasi.....	34
3.2.2. Sampel.....	35
3.3. Metode Pengambilan Data.....	36

3.3.1. Data Primer	36
3.3.2. Data Sekunder	37
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	37
3.4.2 Variabel Kepuasan Konsumen	40
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1 Uji Instrumen.....	41
3.5.1.1 Uji Validitas	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.5.2 Uji Normalitas	43
3.5.3 Uji Beda Independent Samples T Test	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan Travel Hazel	46
4.1.2 Visi dan Misi Travel Hazel	47
4.1.3 Tarif Kota Tujuan	47
4.2 Deskripsi Responden.....	48
4.2.1 Pengguna ELF.....	48
4.2.1.1 Deskripsi Pengguna ELF Menurut Jenis Kelamin	48
4.2.1.2 Deskripsi Pengguna ELF Menurut Usia	49
4.2.1.3 Deskripsi Pengguna ELF Menurut Pendidikan.....	50
4.2.1.4 Deskripsi Pengguna ELF Menurut Pekerjaan.....	52
4.2.1.5 Deskripsi Pengguna ELF Menurut Jumlah Penggunaan	53
4.2.2 Pengguna Non ELF.....	54
4.2.2.1 Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Jenis Kelamin.....	54

4.2.2.2 Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Usia	55
4.2.2.3 Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Pendidikan	56
4.2.2.4 Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Pekerjaan	58
4.2.2.5 Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Jumlah Penggunaan.....	59
4.3. Deskripsi Variabel.....	60
4.3.1 Total Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	61
4.3.2 Tanggapan Kuesioner Dimensi Tangible.....	62
4.3.3 Tanggapan Kuesioner Dimensi Reliability	64
4.3.4 Tanggapan Kuesioner Dimensi Responsiveness.....	66
4.3.5 Tanggapan Kuesioner Dimensi Emphaty	68
4.3.6 Tanggapan Kuesioner Dimensi Assurance	70
4.3.7 Tanggapan Kuesioner Kepuasan Konsumen	72
4.4 Uji Instrumen	73
4.4.1 Uji Instrumen Pengguna ELF	73
4.4.1.1 Uji Validitas Pengguna ELF	73
4.4.1.2 Uji Reliabilitas Pengguna ELF.....	75
4.4.2 Uji Instrumen Pengguna Non ELF	76
4.4.2.1 Uji Validitas Pengguna Non ELF.....	76
4.4.2.2 Uji Reliabilitas Pengguna Non ELF	78
4.5 Uji Normalitas	79
4.5.1 Uji Normalitas Pengguna ELF	80
4.5.2 Uji Normalitas Pengguna Non ELF	81
4.6 Uji Independent Samples T Test.....	83
4.6.1 Uji Independent Samples T Test Dimensi Tangible	83
4.6.2 Uji Independent Samples T Test Dimensi Reliability	85

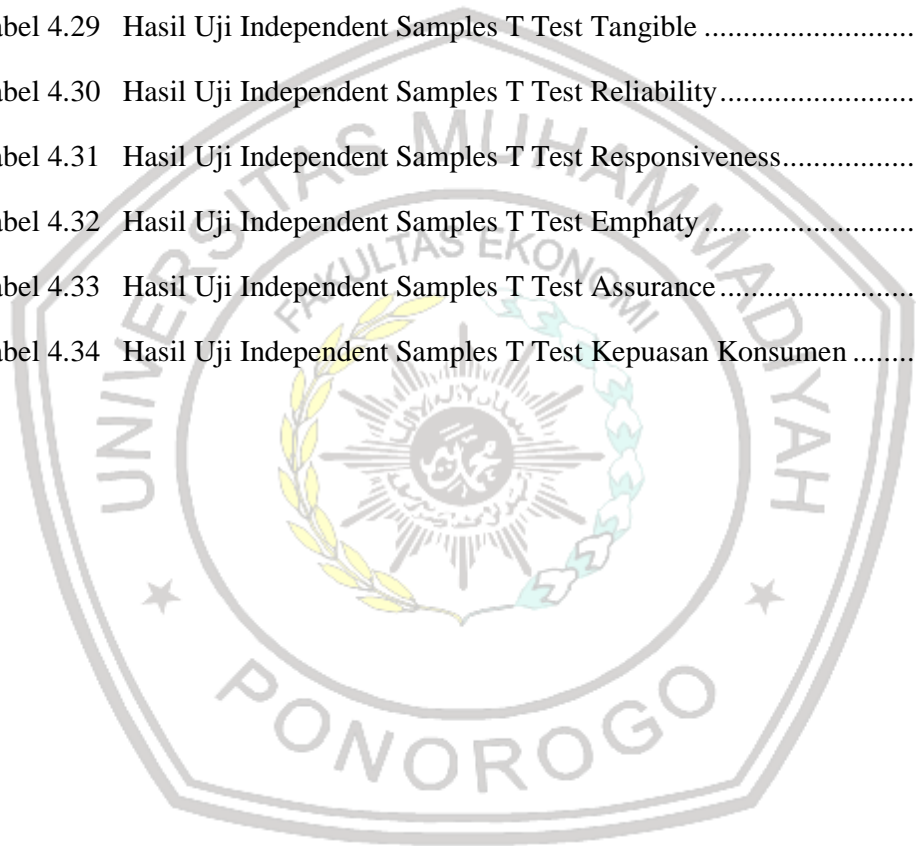
4.6.3 Uji Independent Samples T Test Dimensi Responsiveness	87
4.6.4 Uji Independent Samples T Test Dimensi Emphaty	89
4.6.5 Uji Independent Samples T Test Dimensi Assurance.....	91
4.6.6 Uji Independent Samples T Test Kepuasan Konsumen.....	93
4.7 Ringkasan Hasil Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tarif Kota Tujuan	46
Tabel 4.2	Deskripsi Pengguna ELF Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3	Deskripsi Pengguna ELF Menurut Usia	49
Tabel 4.4	Deskripsi Pengguna ELF Menurut Pendidikan	50
Tabel 4.5	Deskripsi Pengguna ELF Menurut Pekerjaan	51
Tabel 4.6	Deskripsi Pengguna ELF Menurut Jumlah Penggunaan	52
Tabel 4.7	Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Jenis Kelamin	53
Tabel 4.8	Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Usia	54
Tabel 4.9	Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Pendidikan	56
Tabel 4.10	Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Pekerjaan	57
Tabel 4.11	Deskripsi Pengguna Non ELF Menurut Jumlah Penggunaan	58
Tabel 4.12	Total Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.13	Tanggapan Kuesioner Dimensi Tangible	61
Tabel 4.14	Tanggapan Kuesioner Dimensi Reliability	63
Tabel 4.15	Tanggapan Kuesioner Dimensi Responsiveness	65
Tabel 4.16	Tanggapan Kuesioner Dimensi Emphaty	67
Tabel 4.17	Tanggapan Kuesioner Dimensi Assurance	69
Tabel 4.18	Tanggapan Kuesioner Kepuasan Konsumen	71
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pengguna ELF	73
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Pengguna ELF	73
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pengguna ELF	74
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Pengguna ELF	75

Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pengguna Non ELF.....	76
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Pengguna Non ELF.....	76
Tabel 4.25	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pengguna Non ELF	77
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Pengguna Non ELF	78
Tabel 4.27	Hasil Uji Normalitas Pengguna ELF.....	79
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas Pengguna Non ELF	80
Tabel 4.29	Hasil Uji Independent Samples T Test Tangible	82
Tabel 4.30	Hasil Uji Independent Samples T Test Reliability.....	84
Tabel 4.31	Hasil Uji Independent Samples T Test Responsiveness.....	86
Tabel 4.32	Hasil Uji Independent Samples T Test Emphaty.....	88
Tabel 4.33	Hasil Uji Independent Samples T Test Assurance.....	90
Tabel 4.34	Hasil Uji Independent Samples T Test Kepuasan Konsumen	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....
Lampiran 2	Tabulasi Data.....
Lampiran 3	Tanggapan Kuesioner.....
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Validitas
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Reliabilitas.....
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Normalitas
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Independent Samples T Test
Lampiran 8	Tabel r.....
Lampiran 9	Tabel t.....
Lampiran 10	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....

