

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN PERSEWAAN KENDARAAN
MARGO ELING TRANS PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Ivan Ilham Hasani
NIM : 15413700
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN PEREWAAN KENDARAAN MARGO
ELING TRANS PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ivan Ilham Hasani

NIM : 15413700

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan Di Perusahaan Persewaan Kendaraan Margo Eling
Trans Ponorogo
Nama : Ivan Ilham Hasani
NIM : 15413700
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah 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, 22 Januari 2021

Pembimbing I

Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II

Dra Umi Farida, MM
NIDN.0710016101



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIP. 19630505 199001 11

Penguji I

Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :

Penguji II

Adi Santoso, SE, MM
NIDN. 0727118803

Penguji III

Wijianto, SE, MM
NIDN. 0709097505

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Perusahaan persewaan kendaraan Margo Eling Trans Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Margo Eling Trans Ponorogo. Jumlah sampel yang diambil adalah 45 responden. Data dan hasil jawaban responden tersebut diolah dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kualitas kendaraan (X3) berpengaruh **positif signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Margo Eling Trans Ponorogo

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas kendaraan



Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Persewaan Kendaraan Margo Eling Trans Ponorogo" ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak terkait. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang memberikan kesempatan untuk menempuh ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama masa studi.
3. Nuning Kristiyana, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen yang memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada jurusan Manajemen.
4. Titi Rapini, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dra. Umi Farida, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dan sebagai fasilitator dalam menuntut ilmu hingga akhir studi.

7. Bapak Reni Wahyu Irawan selaku pemilik, Persewaan Kendaraan Margo Eling Trans Ponorogo yang telah membantu peneliti selama penelitian.
8. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil dan tentunya doa yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
9. Saudara dan seluruh keluarga yang selalu memberi saran, dukungan dan do'a kepada penulis.
10. Seluruh angkatan 2015 yang sedang berjuang menggapai gelar sarjana.

Ponorogo, 22 Januari 2021

Penulis,



Ivan Ilham Hasani
15413700



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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, 22 Januari 2021



(Ivan Ilham Hasani)
NIM. 15413700



MOTTO

**“KEMARIN ADALAH SEJARAH , BESOK ADALAH MISTERI,
HARI INI ADALAH ANUGRAH”**

~Ivan Ilham Hasani



DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Ringkasan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	v
Motto.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar table.....	xi
Daftar gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Manajemen Pemasaran.....	6
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
b. Strategi Pemasaran.....	6
2. Bauran Pemasaran.....	9
a. Pengertian Bauran Pemasaraan.....	9
3. Harga.....	14
a. Pengertian Harga.....	14
b. Indikator Harga.....	14
4. Kualitas Pelayanan.....	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
5. Kualitas Kendaraan.....	16
a. Pengertian Kualitas Kendaraan.....	16
b. Indikator Kualitas Kendaraan.....	16

6. Kepuasan Pelanggan.....	19
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	22
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Ruang Lingkup.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
C. Data Yang Dibutuhkan.....	29
1. Data Primer.....	29
2. Data Sekunder.....	30
D. Metode Pengambilan Data.....	31
1. Observasi.....	31
2. Kuisioner.....	31
3. Dokumentasi.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Harga.....	32
2. Kualitas Pelayanan.....	33
3. Kualitas Kendaraan.....	33
4. Kepuasan Pelanggan.....	34
F. Uji Istrumen.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reabilitas.....	35
G. Uji Analisis Data.....	36
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	37

H. Uji Hipotesis.....	38
1. Uji T.....	38
2. Uji F.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Profil Objek Penelitian.....	40
1. Profil Margo Eling Trans Ponorogo.....	40
2. Visi dan Misi.....	40
3. Gambaran Umum Harga Jasa Sewa.....	40
4. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan.....	41
5. Gambaran Umum Kualitas Kendaraan.....	41
6. Gambaran Umum Kepuasan Pelanggan.....	41
B. Diskripsi Responden.....	42
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Berdasarkan Umur.....	42
3. Berdasarkan Penghasilan.....	44
C. Diskripsi Tanggapan Responden.....	45
1. Tanggapan Responden Variabel Harga.....	45
2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
3. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Kendaraan.....	43
4. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
D. Uji Instrumen.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Relibilitas.....	54
E. Uji Analisis Data.....	55
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
2. Analisis Koefisien Diterminasi.....	57
F. Uji Hipotesis.....	58
1. Uji T.....	58
2. Uji F.....	60
G. Pembahasan.....	62
1. Pengaruh Variabel (X1) Terhadap (Y).....	62
2. Pengaruh Variabel (X2) Terhadap (Y).....	63
3. Pengaruh Variabel (X3) Terhadap (Y).....	64

4. Pengaruh variabel (X1), (X2), (X3) Terhadap (Y).....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
Daftar Pustaka.....	71
Daftar Lampiran.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Variabel Harga (X).....	45
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	47
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Kendaran (X3).....	49
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.8 Uji Validitas.....	53
Tabel 4.9 Uji Realibilitas.....	55
Tabel 4.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.11 Analisis Koefisien Diterminasi.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Krangka Pemikiran.....43

