

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERTAMINI KABUPATEN PONOROGO**



Nama : Andika Dwi Prasetyo
NIM : 20415312
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERTAMINI KABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Andika Dwi Prasetyo

NIM : 20415312

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan
Konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo

Nama : Andika Dwi Prasetyo

NIM : 20415312

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 09 juli 2000

Program Studi : Manajemen

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

pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si
NIDN. 0008057601

Pembimbing II


Dr. Heri Wijavanto, ST., MM., M.Kom.
NIDN. 0025057401

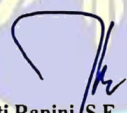
Mengetahui

Dekan fakultas ekonomi


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si
NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji :


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si
NIDN. 0008057601


Titi Rapini, S.E., M.M.
NIDN. 0005056301


Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502

MOTTO

Tidak ada jalan pintas menuju kesuksesan yang sejati

(John Wooden)

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja Lelah Lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan. “

(Boy Candra)

SAYA TIDAK HEBAT, TAPI SAYA BERUSAHA

(ANDIKA D.P)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya persembahkan kepada Allah SWT yang setiap harinya selalu saya berdoa kepadanya supaya diberikan kemudahan, kelancaran dalam penyusunan karya ilmiah ini dengan baik.

Bapak, Mamak dan Kakak

Terimakasih setiap hari selalu mendoakan, menasehati, saya dalam penyusunan skripsi ini. Kupersembahkan karya kecil ini untuk Bapak Panji, Mamak Fahmiyah dan Kakak Arif Widodo yang selalu membuatku termotivasi dan kasih sayang mereka sehingga aku bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. Terimakasih kalian motivasi terbesar dalam hidupku.

Kekasih hidup (Rustin Yulia Damayanti)

Seseorang yang hadir dalam hidupku terimakasih atas kasih sayang dan kesabaranmu yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir. Semoga keyakinan dan takdir ini terwujud, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Insyaallah jodohnya kita bertemu atas ridho dan izin Allah SWT

Teman-teman Nongkrong

Terimakasih atas bantuan doa, nasehat, hiburan, traktiran dan semangat yang kamu berikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini. “Rizki, Alvin, Dani, Galih HP dan teman teman kelas Mananjemen A

Dosen Pembimbing

Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M. M.Kom. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya. Terimakasih pak sudah dinasehati, diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran kalian dalam membimbing saya pak

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Pertamina Kabupaten Ponorogo “ yang disusun sebagai syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Heri Wijayanto, ST., M.M., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2, yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu selama di bangku perkuliahan
5. Masyarakat Ponorogo khususnya area Jambon yang sudah membantu peneliti dalam pengisian kuesioner atau data yang akan dijadikan bahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan selama penulis menyusun skripsi.
7. Teman-teman Jurusan Manajemen A yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama

kuliah. Teman-teman Manajemen A yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah bersama-sama saling membantu proses penulisan, penyebaran kuesioner, dan pengolahan data selama penyusunan skripsi.

Semoga semua pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan balasan pahala oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya

Ponorogo, 9 juli 2024

Penulis



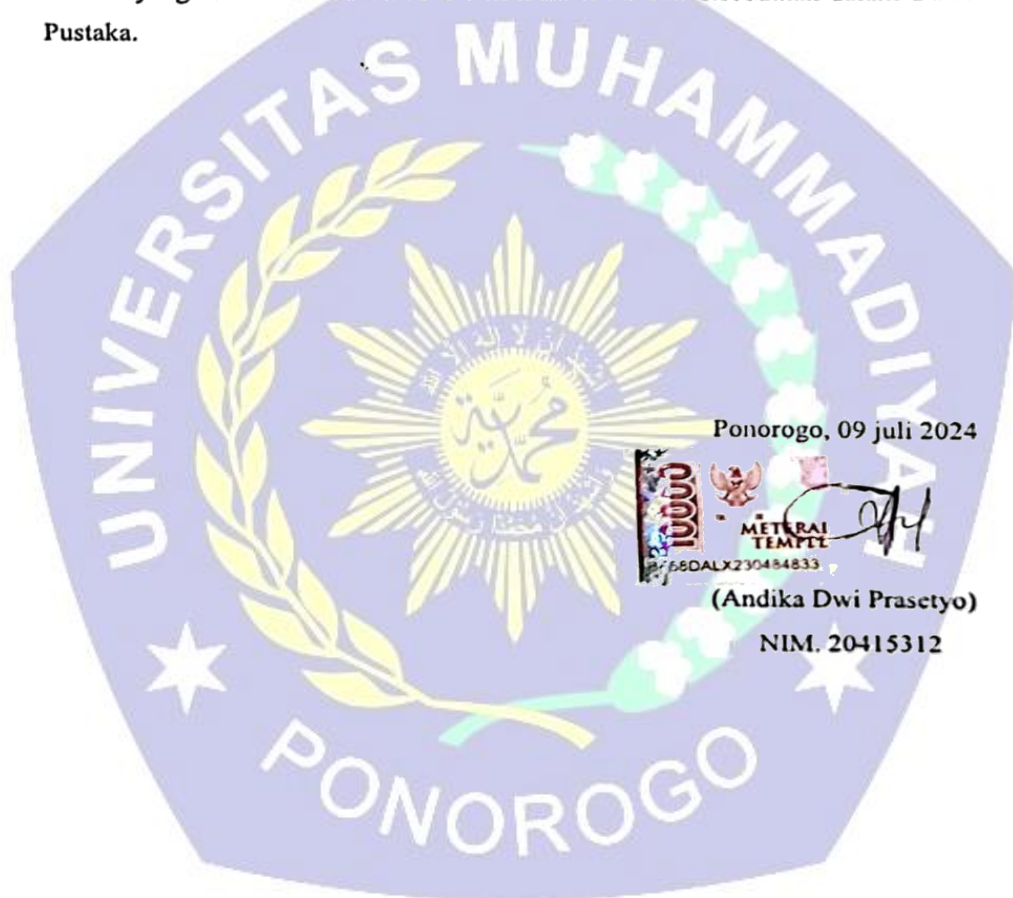
(Andika Dwi Prasetyo)



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya bertanda tangan dibawah 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 disuatu 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.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	vi
KODE ETIK PENELITIAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tujuan	Error! Bookmark not defined.
Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Pengambilan data	Error! Bookmark not defined.

3.4	Teknik Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Obyek penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.7	Pembahasan dan Implikasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Nominal Pembelian BBM ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Tangible (X1) .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Empathy (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness (X3).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Assurance (X4).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Reliability (X5) ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji f (Simultan).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Error! Bookmark not defined.