



**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Taxi Argo Perdana Jember**

SKRIPSI

Oleh :

FEBBY LUPITO PARINDUAN

NIM : 030810201138

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2008**



**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Taxi Argo Perdana Jember**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh :

FEBBY LUPITO PARINDUAN

NIM : 030810201138

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2008**

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taxi Argo Perdana Jember” bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Rengganis Perdana Argonindo Jember. Variabel yang diteliti terdiri dari keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5).

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara penyebaran kuisioner kepada semua pengguna jasa taxi argo, sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Kemudian dilakukan analisis data yang menggunakan analisis regresi linier berganda, agar model regresi memenuhi syarat maka dilakukan analisis koefisien determinasi baik berganda menggunakan pengujian hipotesis dengan uji F dan uji-t uji kemudian menggunakan uji asumsi klasik berupa uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,787 berarti kontribusi pengaruh variabel bebas secara serempak terhadap kepuasan konsumen taxi argo perdana adalah sebesar 78,7 % dan sisanya sebesar 21,3% disebabkan oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $69,525 > 2,290$ yang berarti kelima variabel bebas secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pada uji-t antara variabel bebas yaitu keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) dengan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) maka didapatkan hasil Variabel Keandalan (X_1) sebesar 5,276, Variabel Daya Tanggap (X_2) sebesar 2,926, Variabel Jaminan (X_3) sebesar 4,780 Variabel Empati (X_4) sebesar 4,598 Variabel Bukti Fisik (X_5) sebesar 2,780. Dengan ketentuan t_{tabel} sebesar 1,960 dengan level signifikan sebesar 5% kemudian t_{hitung} yang didapat untuk setiap variabel dibandingkan dengan t_{tabel} sehingga dapat diketahui bahwa semua variabel bebas secara terpisah memiliki pengaruh yang *significant* terhadap kepuasan konsumen. Dan variabel keandalan merupakan variabel yang paling dominan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Kualitas Jasa	6
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	8
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.5 Transportasi.....	9
2.1.5.1 Pengertian Transportasi	9
2.1.5.2 Sistem Transportasi	9
2.1.5.3 Fungsi dan Fasilitas Transportasi.....	11
2.1.5.4 Pemakai Jasa Transportasi.....	11
2.2 Penelitian Sebelumnya	11
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis	14

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Rancangan Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.3 Metode Pengambilan Data.....	15
3.4 Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi	16
3.3.2 Sampel	16
3.5 Identifikasi Variabel dan Devinisi Operasional variabel	17
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	17
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.6 Metode Analisis Data.....	19
3.6.1 Uji Validitas	19
3.6.2 Uji Reliabilitas	20
3.6.3 Analisis Deskriptif.....	20
3.6.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	21
3.6.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	21
3.6.6 Uji Hipotesis	22
3.6.6.1 Uji-F	22
3.6.6.2 Uji-t	23
3.6.7 Asumsi Klasik	24
3.6.7.1 Multikolinieritas	24
3.6.7.2 Heteroskedastisitas.....	24
3.6.7.3 Autokorelasi	24
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Obyek	28
4.1.1.1 Sejarah Singkat Taxi Argo Perdana.....	28
4.1.1.2 Struktur Organisasi	29
4.2 Deskripsi Responden	30
4.2.1 Jenis Kelamin.....	30
4.2.2 Pekerjaan.....	30
4.2.3 Umur Responden.....	31

4.2.4 Banyaknya Penggunaan responden.....	31
4.3 Hasil Analisis Data	32
4.3.1 Uji Validitas.....	32
4.3.2 Uji Reabilitas	34
4.3.3 Analisis Deskriptif.....	35
4.3.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	42
4.3.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	43
4.3.6 Uji Hipotesis	43
4.4.6.1 Uji-F	43
4.4.6.2 Uji-t	44
4.3.7 Asumsi Klasik	46
4.4.7.1 Multikolinieritas	46
4.4.7.2 Heterokedastisitas	47
4.4.7.3 Autokorelasi.....	47
4.4 Pembahasan	48
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN