



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

**SKRIPSI**

**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
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
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

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
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
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
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
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	