



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA AUTO CARE ARAYA  
DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Oleh :**

**RIO PRAKARSA DWI ADIWINATA**

**NIM 070810201130**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : **RIO PRAKARSA DWI ADIWINATA**  
NIM : **070810201130**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Konsentrasi : **PEMASARAN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
AUTO CARE ARAYA DI KOTA JEMBER**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah di ajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2012

Yang Menyatakan,

**Rio Prakarsa Dwi Adiwinata**  
**NIM. 070810201130**

## PERSEMBAHAN

*Syukur Alhamdulillah karena atas Rahmat-Nya, satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :*

- ❖ *Kedua orang tuaku, Ayah Drs. H. Sonny Sumarsonno, M.M dan Ibu Hj. Dwi putri, SH yang selalu mendoakanku, memberiku semangat, mengajarkanku untuk tidak mudah putus asa dalam menghadapi apapun, dan sangat menyayangiku. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas cinta kasih, dukungan serta doa yang selalu kalian berikan selama ini.*
- ❖ *Kakakku Aria Wirasanta Aditya Putra, SE dan adikku Edwin Oktavian Mahendra terimakasih atas semua dukungannya yang kalian lakukan untukku.*
- ❖ *Shela Novitasari dan Ibu Ratih yang kukasih terimakasih doa, bantuan dan dukungannya selama ini,*
- ❖ *Sahabat-sahabat terbaikku Dian, Chacha, Rossi, Fauzun, Beni, Alif, Bima, Hendro, Lucky, Ayu, Dessy, Nella, Juny terimakasih atas semua doa, dukungan, bantuan selama ini, terutama dalam melewati masa-masa kritis penyusunan skripsi aku pasti akan merindukan kebersamaan kita.*
- ❖ *Almamater yang kubanggakan dan kucintai.*

## MOTTO

*”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap”  
(QS. Al Insyiroh 94 : 6-8)*

*Bakat yang kita miliki adalah hadiah dari Tuhan untuk kita... Apa yang dapat kita hasilkan dari bakat tersebut adalah hadiah dari kita untuk Tuhan.*

*(Leo Buscaglia)*

*Lakukanlah apa yang dapat kamu lakukan hari ini karena kita tidak akan pernah tahu apa yang akan terjadi di hari esok*

*(Rio Prakarsa Dwi Adiwinata)*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Auto Care Araya Di Kota Jember. Penelitian ini merubah *exploratory research* yang dilakukan dengan metode survai. Metode pengambilan sampel menggunakan dengan teknik *Simple random sampling* yang mana ditentukan terlebih dahulu beberapa kriteria untuk menjaring responden yang benar-benar memenuhi syarat data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden yang berasal dari daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan. Jumlah sample sebanyak 60 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, yaitu uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda..

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*). Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Keandalan (*Realibility*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel Empati (*Emphaty*). Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Keandalan (*Realibility*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hanya variabel bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang pengaruhnya paling besar dan signifikan terhadap kepuasan konsumen keandalan (*Realibility*).

***Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen***

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Auto Care Araya Di Kota Jember “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Karya tulis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dorongan serta do’a dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

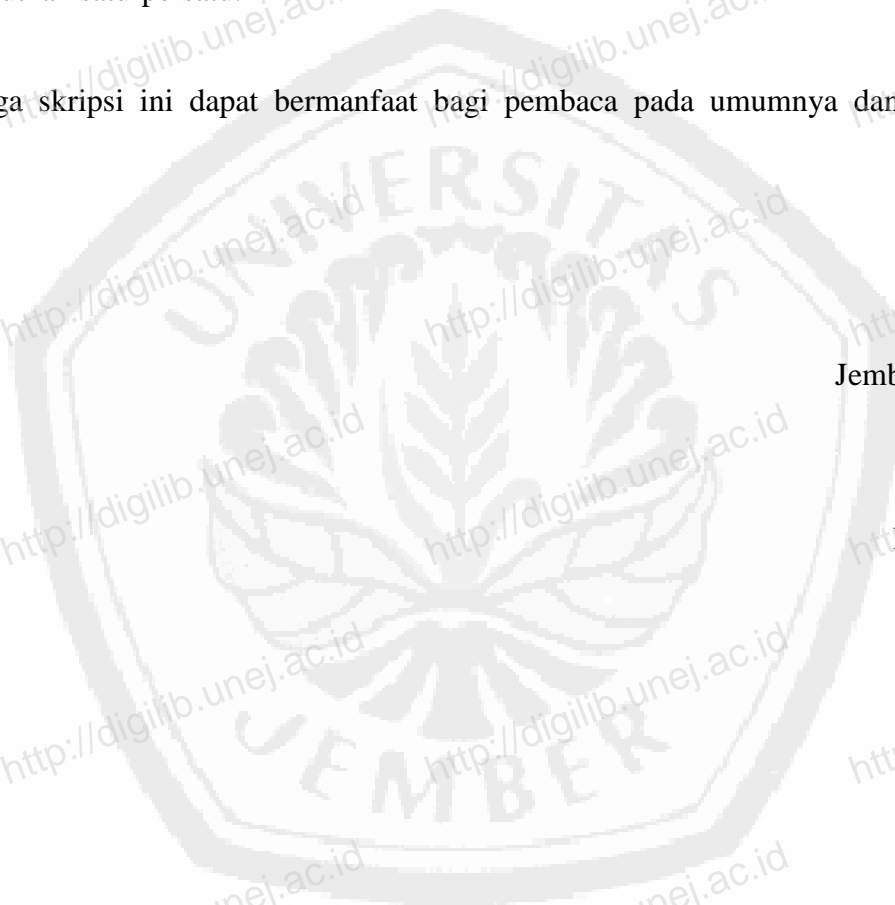
1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Istifadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Bambang Irawan, MSi dan Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan II atas segala kesabarannya dalam memberikan komentar, saran, bimbingan mulai dari awal proposal sampai pada akhirnya terbentuk skripsi ini.
4. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MSi, selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama saya kuliah.
5. Kedua orang tuaku Ayah Drs. H. Sonny Sumarsono, MM dan ibu Hj. Dwi Putri, SH untuk semua yang telah diberikan dan dikorbankan demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis dahulu, kini dan nanti.
6. Kakakku Aria Wirasanta Aditya Putra, SE dan adikku Edwin Octavian Mahendra terima kasih atas bimbingan, doa, dukungan dan melebihi waktu kalian untukku.
7. Shela Novitasari dan Ibu Ratih yang kukasihi terimakasih doa, bantuan dan dukungannya selama ini,

8. Sahabat-sahabat terbaikku Dian, Chacha, Rossi, Fauzun, Beni, Alif, Bima, Hendro, Lucky, Ayu, Dessy, Nella, Juny terimakasih atas semua doa, dukungan, bantuan selama ini, terutama dalam melewati masa-masa kritis penyusunan skripsi aku pasti akan merindukan kebersamaan kita.
9. Penggerak Administrasi Manajemen, Pak Yuli, Mbak Linda dan Mas Nono' terimakasih sudah mau direpotkan selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, Juni 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>



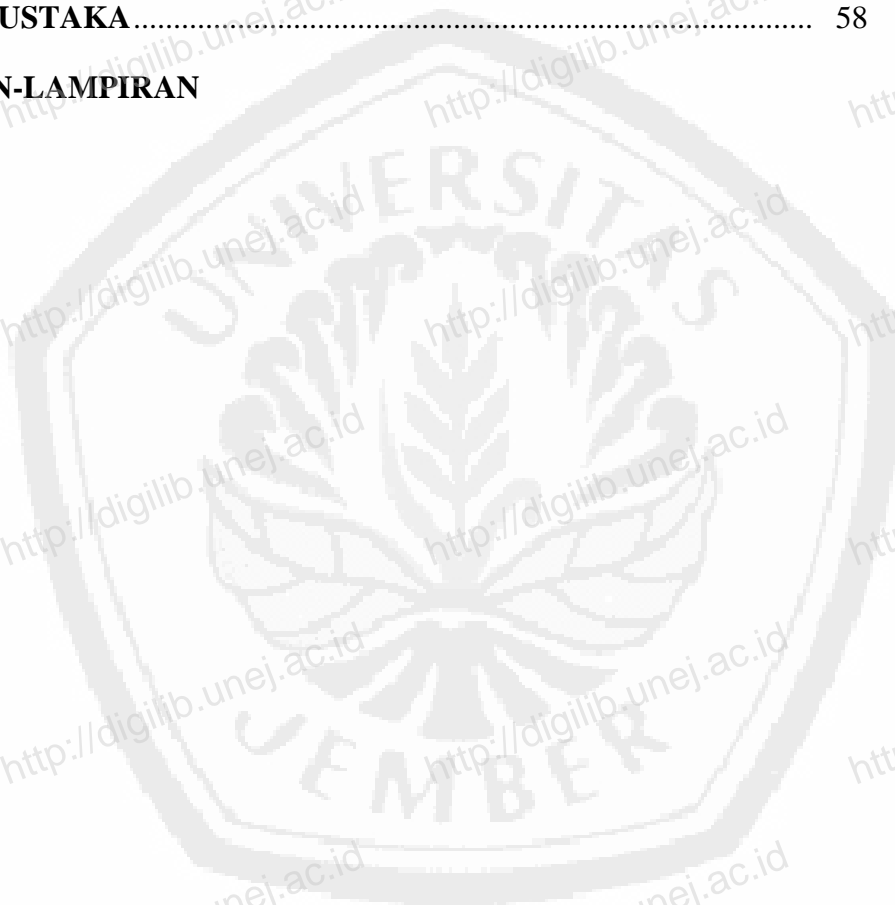
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya</b> .....	5
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	8
2.2.1 Konsep Jasa .....	8
2.3.2 Kualitas Jasa.....	10
2.3.3 Kualitas Layanan .....	12
2.3.4 Kualitas Pelanggan dan Pengukurannya .....	18
<b>2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis</b> .....	20
<b>2.3.1 Kerangka Konseptual</b> .....	20
<b>2.3.2 Hipotesis</b> .....	21
 <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	22
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data</b> .....	22
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	23
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b> .....	23
<b>3.5 Teknik Pengukuran</b> .....	24
<b>3.6 Uji Instrumen</b> .....	24
3.8.1 Uji Validitas.....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	25
<b>3.7 Definisi Operasional Variabel</b> .....	27
3.7.1 Variabel Independen.....	27
3.7.2 Variabel Dependen .....	28

<b>3.8 Metode Analisis Data</b> .....	28
3.8.1 Uji Hipotesis .....	29
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	34
4.1.1 Struktur Organisasi .....	35
4.1.2 Tujuan Perusahaan .....	36
<b>4.2 Deskripsi Responden</b> .....	37
4.2.1 Usia Responden .....	37
4.2.2 Jenis Kelamin .....	38
4.2.3 Pendidikan Terakhir .....	38
4.2.4 Pekerjaan Utama .....	39
4.2.5 Pendapatan/Uang Saku Per Bulan .....	39
4.2.6 Jenis Layanan yang Digunakan .....	40
<b>4.3 Uji Instrumen</b> .....	40
4.3.1 Uji Validitas .....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	43
<b>4.4 Hasil Analisis Data</b> .....	44
4.4.1 Hasil Uji Statistik .....	46
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
<b>4.5 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	51

<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	56
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	56
<b>5.2 Saran</b> .....	56

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58
-----------------------------	----

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



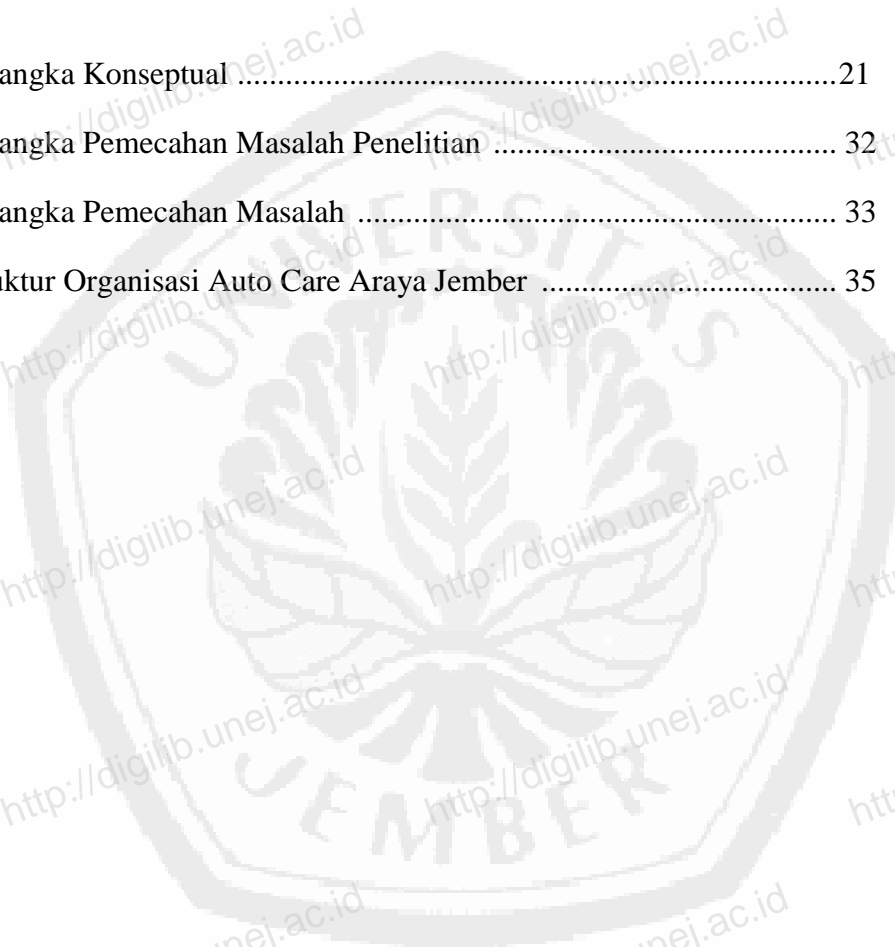
## DAFTAR TABEL

2.1	: Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian saat ini dengan Penelitian sebelumnya .....	7
3.1	: Pedomana untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas (Alpha) .....	26
4.1	: Diskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	37
4.2	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.4	: Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
4.5	: Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	39
4.5	: Diskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku/bulan.. .	39
	Jenis layanan yang digunakan .....	40
4.7	: Validitas Dimensi Bukti Fisik .....	41
4.8	: Validitas Dimensi Empati .....	41
4.9	: Validitas Dimensi Daya Tanggap.....	42
4.10	: Validitas Dimensi Jaminan .....	42
4.11	: Validitas Dimensi Keandalan .....	42
4.12	: Realibilitas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	43
4.13	: Hasil Pengujian Koefisien Regresi Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	44

4.14	: Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	48
4.15	: Nilai Pengukuran Autokorelasi	49

## DAFTAR GAMBAR

2.1	: Kerangka Konseptual	21
3.1	: Kerangka Pemecahan Masalah Penelitian	32
3.2	: Kerangka Pemecahan Masalah	33
4.1	: Struktur Organisasi Auto Care Araya Jember	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 Tabel Master Jawaban Responden
- Lampiran 3 Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Bukti Fisik
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Empati
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Daya Tanggap
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Jaminan
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Keandalan
- Lampiran 9 Regression Hasil Analysis
- Lampiran 10 Normal P Plot of Regression Standardized Residual