



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BENGKEL INJECTION PUMP DAN  
NOZZLE CIPTA JASA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**FERA PURWATININGSIH**

**NIM. 010810291604**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2005**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BENGKEL INJECTION PUMP DAN NOZZLE  
CIPTA JASA JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**FERA PURWATININGSIH**  
**NIM. 010810291604**

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**2005**

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Fera Purwatiningsih  
Nim : 010810291604  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Konsumen pada Bengkel Injection Pump  
dan Nozzle Cipta Jasa Jember.**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 13 Desember 2005

Yang menyatakan,

**Fera Purwatiningsih**

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Pada Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta  
Jasa Jember.  
Nama Mahasiswa : Fera Purwatiningsih  
NIM : 010810291604  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Disetujui tanggal : 26 April 2005

Pembimbing I,

Pembimbing II

**Drs. Didik Pudjo M., Ms**  
NIP. 131 627 513

**Deasy Wulandari, SE, M.Si**  
NIP. 132 258 071

Ketua Program Non Reguler  
Manajemen,

**Dr. Hari Sukarno, MM**  
NIP. 131 759 761

Dengan senantiasa mengharap Ridho Allah SWT, kupersembahkan kertas karyaku ini untuk :

### **Orang tuaku tersayang**

"Ayah ibu, mungkin ini adalah salah satu yang menjadi impian kalian mendidik dan membesarkan ananda. Ananda ingin menjadi seorang anak yang dapat dibanggakan oleh ayah dan ibu kelak. Ucapan terimakasih belumlah cukup untuk ananda sampaikan kali ini namun dengan bekal yang telah ananda peroleh dari sekolah, ananda akan terus berusaha untuk menjadi orang yang berhasil".

### **Pria yang paling aku cintai**

"Masa lalu adalah tetap. Masa depan adalah harapan dan harapan memperkuat apa yang kita lakukan pada hari ini. Betapapun penting masa lalu dan masa depan, sesuatu yang lebih penting adalah hari ini. Sebab hanya hari inilah yang bisa kita tangkap, kita rubah, kita atur, kita rasakan, bisa

kita hitam putihkan, bisa kita jadikan apa saja. Kita tidak berdaya terhadap hari-hari yang telah lampau tapi sedikit banyak kita berkuasa terhadap hari ini. Kita bisa merencanakan masa depan kita dengan memulainya pada saat ini".

## Motto

*“Tidak ada burung yang terbang terlalu tinggi jika dia terbang dengan sayapnya sendiri” - William Blake*

*“ Sebesar apapun Ambisi seseorang jika tidak di sertai dengan usaha yang besar maka tidak akan menghasilkan apa-apa” -*

..

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim.....

Syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) di jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisannya. Banyak tantangan dan rintangan yang dijumpai dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis tidak akan berhasil tanpa bimbingan, petunjuk dan pengarahan dari dosen pembimbing serta berbagai pihak yang telah bersedia membantu dengan tulus ikhlas, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Didik Pudjo M., Ms dan Ibu Deasy Wulandari, SE, Ms selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta Bapak dan Ibu Dosen , staf akademik dan administratif yang telah memberikan bantuan selama masa studi.
3. Bapak Dr. Hari Sukarno, MM, selaku ketua program Non Reguler Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Saudaraku tercinta (Dewi dan Kori) atas dukungannya selama ini.



5. Seluruh karyawan Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember untuk kerjasamanya.
6. Rekan-rekan S1 MGP 2001 baik yang tersisa maupun yang sudah lulus terlebih dahulu “trimakasih atas kebersamaannya”.
7. Neneng teman seperjuanganku, “Senang ngerjain skripsi bareng kamu”.
8. Teman sejatiku Re, “Terimakasih atas motivasinya”.
9. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi yang membaca dan membutuhkannya, serta kepada semua pihak yang telah membantu penulis panjatkan do'a kepada Allah SWT, semoga senantiasa mendapatkan rahmat dan hidayah-Nya. Amin.

Jember, Desember 2005

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN TANDA PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Pokok Permasalahan</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Kegunaan Penelitian</b> .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	6
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	7
<b>2.3 Hipotesis</b> .....	15

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	16
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	16
<b>3.3 Jenis Data</b> .....	17
<b>3.4 Metode Pengambilan Data</b> .....	17
<b>3.5 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas</b> .....	17
<b>3.6 Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	18
<b>3.7 Uji Asumsi Klasik</b> .....	19
<b>3.8 Pengujian Hipotesis</b> .....	21
3.8.1 Uji Regresi secara Simultan( <i>F Test</i> ).....	21
3.8.2 Analisis Koefisien Determinasi Berganda .....	22
3.8.3 Uji Parsial( <i>t Test</i> ).....	23
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	23
<b>3.9 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel</b> .....	24
<b>3.10 Teknik Pengukuran Data</b> .....	25
<b>3.11 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	27

### **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	29
4.1.2 Jumlah Pegawai .....	30
4.1.3 Jenis Pelayanan .....	30
4.1.4 Wilayah Pemasaran .....	31
<b>4.2 Deskripsi Variabel</b> .....	32
<b>4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	36
<b>4.4 Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	37
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	37
4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	39

4.4.3 Uji Hipotesis .....	41
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Jenis Injection Pump yang beredar di Indonesia.....	31
4.2	Distribusi Jawaban Variabel Kehandalan .....	32
4.3	Distribusi Jawaban Variabel Tanggapan.....	33
4.4	Distribusi Jawaban Variabel Jaminan .....	33
4.5	Distribusi Jawaban Variabel Empati.....	34
4.6	Distribusi Jawaban Variabel Bukti Fisik .....	35
4.7	Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen .....	35
4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	36
4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.10	Pengaruh Kehandalan, Tanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen.....	38 39
4.11	Uji Multikolinearitas .....	40
4.12	Uji Glejser untuk mengidentifikasi gejala Heteroskedastisitas.....	40
4.13	Hasil Uji t .....	43
4.14	Koefisien Determinasi Parsial( $r_{\text{parsial}}$ ).....	46

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Kurva Normal Pengujian Signifikasi dengan <i>F-test</i> .....	42
4.2	Kurva normal <i>t-test</i> untuk variabel kehandalan( $X_1$ ).....	43
4.3	Kurva normal <i>t-test</i> untuk variabel tanggapan( $X_2$ ).....	44
4.4	Kurva normal <i>t-test</i> untuk variabel jaminan( $X_3$ ).....	44
4.5	Kurva normal <i>t-test</i> untuk variabel empati( $X_4$ ).....	45
4.6	Kurva normal <i>t-test</i> untuk variabel bukti fisik( $X_5$ ).....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>
1	Kuesioner
2	Rekapitulasi Jawaban Responden
3	Hasil Uji Validasi
4	Hasil Uji Reliabilitas
5	Statistik Deskriptif
6	Hasil Analisis Rregresi Linear Berganda
7	Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

## ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember” ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei dengan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember sebanyak 60 responden. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut maka dapat diperoleh data mentah yang kemudian diuji Validasi dan Reliabilitas untuk mengetahui kesahihan dan kehandalan dari instrumen yang digunakan. Setelah data valid dan reliabel, dilakukan analisis Regresi Berganda dan uji asumsi klasik. Hasil Regresi Berganda yang telah lolos uji asumsi klasik diuji dengan menggunakan uji  $F(F\ test)$  dan Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) dilanjutkan dengan uji  $t(t\ Test)$  dan Koefisien Determinasi Parsial ( $r_{\text{parsial}}$ ).

Melalui pengolahan data menggunakan program analisis komputer, persamaan regresi berganda yang didapat menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara Variabel Bebas (kehandalan ( $X_1$ ), tanggapan ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ )) dan Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen ( $Y$ )). Secara simultan, Variabel Bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Terikat. Hal ini ditandai dengan hasil  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 20,227 dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,620. Dari hasil uji  $t$  dan koefisien determinasi parsial dapat diketahui bahwa variabel kehandalan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) dengan hasil  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 3,016 dan  $r_{\text{parsial}}$  sebesar 0,380, sehingga hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa ke lima variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember. Sedangkan hipotesis yang ke dua yang menyatakan diduga variabel Kehandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Injection Pump dan Nozzle Cipta Jasa Jember terbukti kebenarannya.