



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *REFINANCING*
PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF)
CABANG JEMBER**

*The Effect Of Refinancing Service Quality Toward Customer Satisfaction
PT. Federal International Finance (FIF) Branch Jember*

SKRIPSI

Oleh
Citra Ika Ayuning Tyas
NIM 080910202023

Pembimbing
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN *REFINANCING*
PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF) CABANG JEMBER**

*The Effect Of Refinancing Service Quality Toward Customer Satisfaction
PT. Federal International Finance (FIF) Branch Jember*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Citra Ika Ayuning Tyas

080910202023

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Almarhum Ayahandaku, Mardan Pujiyanto yang selalu menjadi semangat, motivasi dalam menjalani hari – hariku menggapai cita;
2. Orangtuaku, Ayahanda Darori Eko Harmadi dan Ibunda Supiyani tercinta yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan nasehatnya selama ini;
3. Adikku tersayang Ayu Sri Lestari yang memberikan keceriaan dan kebahagiaan dalam keluarga dan hidupku;
4. Doni Kusuma, A. Md yang selalu memberi dukungan dan semangat.
5. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Dalam prinsip pemasaran ada empat prinsip pemasaran (*product, place, promotion, price*) di industry jasa senjata yang paling kompetitif adalah performa. Karena performa layananlah yang menciptakan konsumen yang loyal.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Citra Ika Ayuning Tyas

NIM : 080910202023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Refinancing Terhadap PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Jember* adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

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

Jember, 17 Desember 2012

Yang Menyatakan

Citra Ika Ayuning Tyas

NIM 080910202023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN *REFINANCING*
PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF) CABANG JEMBER**

Oleh

Citra Ika Ayuning Tyas

080910202023

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM
Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan *Refinancing* PT. Federal International Finance Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 29 Januari 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Ketua,

Drs. Didik Eko Julianto, M. AB

NIP. 19610700 198902 1 001

Sekretaris I,

Sekretaris II,

Dr. Edy Wahyudi, MM

NIP 19750825 200212 1 002

Anggota I,

Drs. Sugeng Iswono, M. Si

NIP 19540202 198403 1 004

Anggota II,

Ika Sisbintari, S. Sos, M. AB

NIP 19740207 200512 2 001

Yuslinda Dwi H, S. Sos, M. AB

NIP 19790919 200812 2 001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19570727 198103 1 003

Ringkasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan *Refinancing* PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Jember, Citra Ika Ayuning Tyas, 080910202023; 2012: 53 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan adalah satu hal yang selalu diperhatikan karena baik dan buruknya suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Dari kualitas pelayanan itu pula dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan yang datang ke tempat tersebut. Dan ketika seorang konsumen merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya dari tempat tersebut maka dengan sendirinya konsumen itu menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan *refinancing* PT Federal International Finance Cabang Jember.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil adalah 80 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin merupakan pelanggan yang telah melakukan aktifitas *refinancing* sebanyak dua kali atau lebih menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini dilakukan di PT. Federal International Finance Cabang Jember pada tanggal 09 April 2012 sampai dengan 09 Juni 2012. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisioner, dokumentasi, dan studi pustaka.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis adalah menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu dengan mengukur ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kualitas pelanggan menggunakan lima indikator yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil uji regresi berganda dihasilkan persamaan $Y = 4,612 + 0,369 X_1 + 0,022X_2 + 0,043X_3 + 0,078X_4 + 0,047X_5$. Dari perhitungan didapat t hitung yang lebih besar daripada t tabel ($11,003 > 2,000$) dan F hitung yang juga lebih besar daripada F

tabel ($52,473 > 2,35$). Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan sehingga berdampak peningkatan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang maksimal. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 60,8%.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Refinancing PT. Federal International Finance Cabang Jember*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph. D selaku Pembantu Dekan I, Drs. Rudi Eko Pramono, M. Si selaku Pembantu Dekan II, Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminitrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingan selama kuliah.
6. Dr. Edy Wahyudi, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak, Ibu, Dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
9. Vita Dewi Mayasari dan seluruh staf PT. Federal International Finace Cabang Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Guru – guru SD hingga Perguruan Tinggi terhormat yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.

11. Untuk sahabatku tercinta, Rindia Ayuning Cundari, Geli Melani, dan semua teman Adbis '08 maupun semua teman di PNPM MP Jember – Lumajang, yang telah memberi bantuan, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balsan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah – mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Proses Pemasaran.....	6
2.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan.....	10

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.3 Penilaian Kualitas Jasa.....	10
2.3.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Kepuasan.....	11
2.4.1 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5 Leasing.....	14
2.5.1 Pengertian Leasing.....	14
2.5.2 Jenis – jenis Leasing.....	14
2.5.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Leasing.....	15
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
2.8 Model Analisis.....	18
2.9 Hipotesis.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Tipe Penelitian.....	20
3.2 Tahap Persiapan.....	21
3.3 Tahap Penentuan Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Penentuan Populasi.....	22
3.3.2 Penentuan Sampel.....	22
3.4 Tahap Pengumpulan Data.....	23
3.4.1 Sumber Data.....	23
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.5.2 Definisi Operasionalisasi Variabel	25
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	27

3.7 Metode Analisis Data.....	28
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	31
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.2 Refinancing.....	33
4.2.1 Kriteria Konsumen Refinancing.....	33
4.2.2 Prosedur Pelaksanaan.....	35
4.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
5.1 Deskripsi Umum Responden.....	38
5.1.1 Berdasarkan Usia.....	38
5.1.2 Berdasarkan Frekuensi melakukan Refinancing.....	39
5.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
5.2 Analisis Frekuensi.....	41
5.2.1 Variabel Bebas.....	41
5.2.2 Variabel Terikat.....	42
5.3 Hasil Uji Regresi Berganda.....	43
5.4 Pembahasan.....	49
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran.....	53

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing – pesaing dibidang pembiayaan.....	2
Tabel 2.1 Persepsi pelanggan.....	13
Tabel 2.6 Tinjauan penelitian terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sederhana Proses Pemasaran.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 5.1 Diagram Usia Responden.....	36
Gambar 5.2 Diagram Frekuensi Transaksi.....	37
Gambar 5.3 Diagram Tingkat Pendidikan Responden.....	38
Gambar 5.4 Diagram Kualitas Pelayanan.....	39
Gambar 5.5 Diagram Kepuasan Pelanggan.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lembar kuisioner
- B. Data mentah
- C. Transformasi data dari ordinal ke interval
- D. Tabel penolong untuk menghitung regresi dan koefisien korelasi
- E. Klas interval untuk diagram
- F. Kerangka populasi
- G. Kerangka sampling
- H. F tabel
- I. t tabel
- J. Surat permohonan ijin dari penelitian Lembaga Penelitian Univeritas Jember