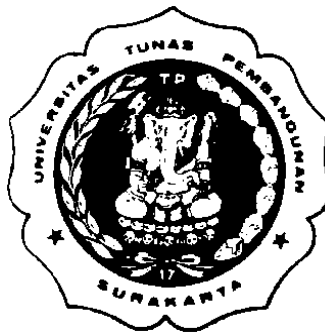


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA TERMINAL TIPE A GIRI ADIPURA
KABUPATEN WONOGIRI**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

PRIHANTO ARI PRAMONO

NIM : C. 0118.069

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2 0 2 0

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan
PENGGUNA PERUSAHAAN TIPE A GIRIADIPUR
KAMI PATIA MONGKID

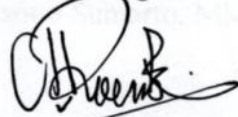
PUSHLANTO NRI PRAMONO
NIM: C.01.01.069

telah dipertahankan dan diterima baik sebagai salah satu persyaratan
sistem syarat Kelengkapan, 3. Kelengkapan, 4. Kecepatan dan Biaya
Penggunaan Tulus Pengusahaan
Surakarta, 1 Februari 2020

Surakarta,2020

Disetujui dan diterima baik
Untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Dra. Mrihrahayu R, M.M)

Pembimbing I



(Drs. Laksono Sumarto, M.M)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA TERMINAL TIPE A GIRI ADIPURA
KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh :

PRIHANTO ARI PRAMONO

NIM : C. 0118.069

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Surakarta, 15 Januari 2020

Penguji

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| 1. Drs. Suyamto, MM | (Ketua) |
| 2. Drs. Darsono, M.Si | (Sekretaris) |
| 3. Drs. Laksono Sumarto, MM | (Anggota) |

Tanda Tangan



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



(Drs. Frio Handoko, M.M)

MOTTO

**Aku tak punya waktu untuk
Membenci orang yang
Membenciku, karena aq terlalu
Sibuk mencintai orang yang
Mencintaiku**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil ‘aalamiin, atas rahmat dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

1. Ibu tercinta, yang memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa kubalas dengan apapun;
2. Kakakku Eko Ari Wibowo yang telah mensupport disaat aku dalam kesulitan;
3. Sri Wijayanti istri tercinta, yang telah mendukungku, memberiku motivasi, memberi semangat dan selalu mendampingi dalam segala hal;
4. Teman-teman mahasiswa UTP Surakarta, yang telah membantu dan memberiku semangat. Makasih sudah menemaniku selama ini. Ayo, semangat ngerjain skripsinya;
5. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Sesungguhnya segala puji dan syukur hanyalah milik Tuhan YME semata. Semoga sholawat dan salam senantiasa terlimpah kepada Muhammad Rosulullah SAW, keluarga dan sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir jaman. Atas rahmat dan ridho-Nya dapat terselesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Tipe A Giri Adipura Kabupaten Wonogiri”**.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis banyak sekali menemukan hambatan ataupun kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dan tentunya ridho dari Tuhan YME, akhirnya penulis dapat mengatasinya. Maka penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta. yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi.
2. Drs. Trio Handoko, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dan berkenan memberikan pengantar ijin penelitian.
3. Drs. Laksono Sumarto, M.M, selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Dra. Hj. Mrihrahayu Rumaningsih, M.M, selaku pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Pimpinan terminal Tipe A Giri Adipura Kabupaten Wonogiri yang telah berkenan memberikan data dan banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

6. Masyarakat Kabupaten Wonogiri selaku pengguna terminal Tipe A Giri Adipura yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini, dan berkenan meluangkan waktu untuk memberikan data guna terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam urusan surat menyurat dan perijinan serta bantuannya selama kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan. Mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Surakarta,..... 2020

penulis,

ABSTRAK

Prihanto Ari Pramono. C 0118.069. Judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL TIPE A GIRI ADIPURA KABUPATEN WONOGIRI**. Skripsi, Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta, Januari 2020.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji dan mengukur pengaruh secara parsial antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri (2) Untuk mengetahui interaksi pengaruh secara simultan antara kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri.

Penelitian ini dilakukan di Terminal Tipe A Giri Adipura Kabupaten Wonogiri. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna terminal. Jumlah responden yang dipilih sebagai sampel dengan teknik purposive sampling adalah 100 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ditemukan bahwa (1) Terdapat pengaruh positif secara parsial antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri (2) Terdapat pengaruh positif secara simultan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri.(3) Kehandalan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri

Variasi kepuasan Pengguna terminal Giri Adipura Wonogiri dapat dijelaskan oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 67,70 % dan sisanya sebesar 32,30 % menggambarkan adanya variabel bebas lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, regresi linier berganda.

ABSTRACT

Prihanto Ari Pramono. C 0118.069. Title: **THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF BUS STATION USER TYPE A GIRI ADIPURA WONOGIRI DISTRICT**. Thesis, Surakarta : Fakultas Ekonomi and Bussiness Universitas Tunas Pembangunan Surakarta, January 2020.

The purpose of this study was (1) to examine and measure the effect of partially between reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible on the User Satisfaction of Adipura Wonogiri Bus Station (2) To find out the interaction of influence simultaneously between reliability, responsiveness, empathy , and tangible of the User Satisfaction of the Giri Adipura Wonogiri Bus Station.

This research was conducted at Giri Adipura Bus Station Type A in Wonogiri District. The population in this study is the terminal user community. The number of respondents selected as samples with a purposive sampling technique was 100 respondents. The analysis used is multiple linear regression analysis.

The results found that (1) There is a partially positive effect between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible on the satisfaction of Giri Adipura Wonogiri Bus Station users (2) There is a simultaneous positive effect between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible to the satisfaction of Giri Adipura Wonogiri Bus Station users (3) Reliability has the most dominant influence on the satisfaction of Giri Adipura Wonogiri Bus Station users

Variations in satisfaction of users of the Giri Adipura Wonogiri Bus Station can be explained by the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible of 67.70% and the remaining 32.30% illustrate the existence of other independent variables not observed in this study.

Keywords: customer satisfaction, quality of service, multiple linear regression.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2. Teori Kualitas Pelayanan	32
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	33
4. Kepuasan Pelanggan	38
5. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	42

	B. Kerangka Pemikiran	45
	C. Hipotesis	46
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Ruang Lingkup Penelitian	48
	B. Populasi dan Sampel	48
	C. Sumber Data	49
	D. Definisi Operasional Variabel Opeasional	49
	E. Teknik Pengumpulan Data	50
	F. Uji Instrumen Penelitian	50
	G. Teknik Analisis Data	51
BAB IV	HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian	55
	B. Karakteristik Responden	59
	C. Uji Instrumen Penelitian.....	61
	1. Uji Validitas	61
	2. Uji Reliabilitas.....	65
	D. Hasil Analisis Data.....	66
	1. Analisis Statistik Deskriptif	66
	2. Pengujian Persyaratan Analisis	67
	3. Uji Regresi Linier Berganda	71
	4. Pengujian Hipotesis.....	72
	E. Pembahasan	74

BAB IV	KEIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	78
	B. Saran-Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Kondisi Fisik Dibanding Dengan Persyaratan Terminal Tipe A	56
Tabel IV.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	59
Tabel IV.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel IV.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Mengenal Terminal Giri Adipura Wonogiri	61
Tabel IV.6. Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel IV.7. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	63
Tabel IV.8. Hasil Analisis Deskriptif.....	64
Tabel IV.9. Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel IV.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel IV.11. Hasil Analisis Regresi Linier Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Giri Adipura di Kabupaten Wonogiri.....	69
Tabel IV.12. Hasil Analisis Uji t (t-Test).....	70
Tabel IV.13. Hasil Analisis Uji F (F-Test)	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas.....	67
Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Giri Adipura Kabupaten Wonogiri
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kepuasan Pengguna
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kehandalan (Reliabilitas)
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Koresponsipan (*Responsiveness*)
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Jaminan (*Assurance*)
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Empati (*Empathy*)
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Bukti Fisik (*Intangible*)
- Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Kehandalan (Reliabilitas)
- Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Koresponsipan (*Responsiveness*)
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Jaminan (*Assurance*)
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Empati (*Empathy*)
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Bukti Fisik (*Intangible*)
- Lampiran 15. Data Persiapan Uji Statistik
- Lampiran 16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas Data