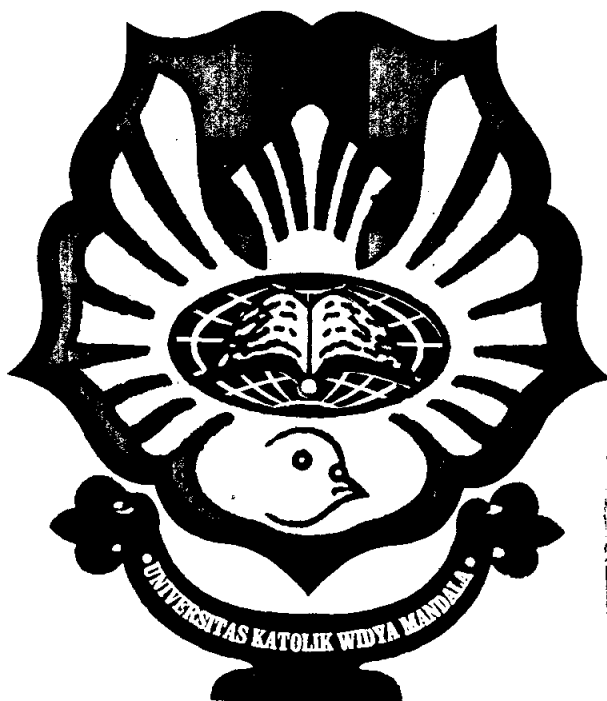


SKRIPSI

IVAN FEBRIYANTO

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TAKSI MERPATI DI SURABAYA**



No. INDIK	1935 / C1
TGL TERIMA	14-03-01
REVISI	
KATEGORI	
No. BUKU	FE-III Feb Pr-1
KCP: KE	1 (2000)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2000

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TAKSI MERPATI
DI SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Ivan Febriyanto

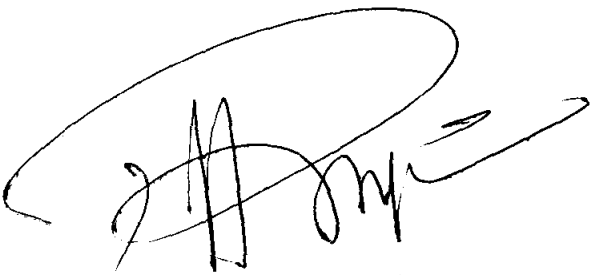
3103096010

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

Juli 2000

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Merpati di Surabaya yang ditulis oleh Ivan Febriyanto telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tri Harjono', written over a large, loopy oval shape.

Pembimbing: Drs. Ec. Tri Harjono

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:Ivan Febriyanto.....NRP.....3103096010.....

Telah disetujui pada tanggal...28 Juli 2000.....Dan dinyatakan LULUS oleh

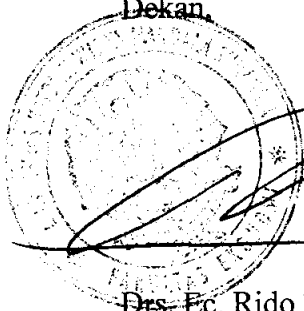
Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Wasito Hermawan

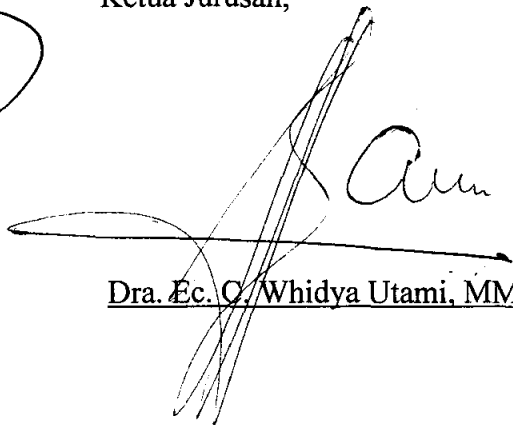
Mengetahui:

Dekan,



Drs. Ec. Rido Tanago, MBA.

Ketua Jurusan,



Dra. Ec. C. Whidya Utami, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat kuasa dan rahmat-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak suka dan duka yang dialami dalam penyusunan skripsi ini khususnya dalam pengumpulan data baik dari perusahaan maupun dari responden, namun dalam penyusunan skripsi ini saya banyak mendapat pengalaman yang berharga yang akan menjadi modal tambahan saya setelah memasuki dunia kerja nantinya.

Sebagaimana manusia yang tidak dapat lepas dari kekurangan, begitu juga skripsi yang telah saya susun ini juga tidak lepas dari segala kekurangan yang ada, sehingga saya berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran untuk pengembangan dari penelitian ini. Karena ilmu pengetahuan itu akan terus menerus berkembang sehingga diperlukan evaluasi secara terus-menerus terhadap rumusan yang sudah ada.

Selesainya skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh pihak-pihak yang dengan senang hati memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk dukungan moral dan materi. Sehingga saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah rela terlibat dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

Ucapan terima kasih ini dengan tulus saya sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Tri Harjono selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi saya ini.

2. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala yang telah memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ichsan selaku Manajer Operasional dan para staf dari PT Merpati Wahana Taksi yang dengan senang hati membantu saya dalam pengumpulan dan penyusunan data.
4. Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan doa dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman saya antara lain Soffi, Adi, Hadie, Djiantoro, Rudy, Andy, Albert, Anna, dan teman-teman lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu dalam lembar ini.

Semoga Tuhan membalas jasa baik dan pengorbanan dari Bapak, Ibu, dan saudara-saudara sekalian.

Surabaya, Juli 2000

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Skripsi.....	4
BAB 2: TINJAUAN KEPUASTAKAAN.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	7
2.2.1. Pemasaran.....	8
2.2.2. Produk.....	10
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	13
2.2.4. Teori Motivasi Maslow.....	15
2.2.5. Layanan.....	18
2.2.5.1. Karakteristik Layanan.....	20

2.2.5.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	22
2.2.5.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	25
2.2.5.4. Gap Kualitas Layanan.....	28
2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3. Hipotesis.....	36
2.4. Model Analisis.....	36
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Desain Penelitian.....	38
3.2. Identifikasi Variabel.....	38
3.3. Definisi Opsional.....	39
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4.1. Jenis Data.....	41
3.4.2. Sumber Data.....	42
3.5. Pengukuran Data.....	42
3.6. Alat dan metode Pengumpulan Data.....	43
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.8. Teknik Pengambilan Data.....	44
3.9. Teknik Analisis.....	44
3.9.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.9.3. Analisis Korelasi Berganda.....	47
3.9.4. Analisis Korelasi Parsial.....	48
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis.....	49

3.10.1. Pengujian Hipotesis 1	49
3.10.2. Pengujian Hipotesis 2	50
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
4.1.2. Lokasi Perusahaan	53
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.1.4. Tujuan Perusahaan	56
4.1.5. Kegiatan Operasi Taksi	56
4.1.5.1. Perlengkapan Operasi Taksi	56
4.1.5.2. Proses Operasi Taksi	57
4.2. Deskripsi Data	57
4.3. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	62
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.3.2. Analisis Regresi Linear Berganda, Korelasi Berganda, dan Korelasi Parsial	65
4.3.3. Pengujian Hipotesis	66
4.3.3.1. Pengujian Hipotesis 1	66
4.3.3.2. Pengujian Hipotesis 2	67
4.4. Pembahasan	70
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Simpulan	72
5.2. Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2. Frekuensi Pemakaian Taksi.....	58
Tabel 4.3. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.4. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.5. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.6. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.7. Hasil Tanggapan Responden Mengenai variabel <i>Emphaty</i>	61
Tabel 4.8. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.9. Uji Validitas Atribut Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.10. Uji Validitas Atribut Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.11. Analisis Regresi Linear Berganda, Korelasi Parsial, dan Korelasi Berganda.....	65
Tabel 4.12. Analisis Varians.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hirarki Kebutuhan Maslow.....	17
Gambar 2.2. Model Kualitas Layanan.....	29
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
Gambar 2.4. Struktur Organisasi PT Merpati Wahana Taksi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.

Lampiran 2: Tanggapan Responden Tentang Variabel *Tangibles*.

Lampiran 3: Tanggapan Responden Tentang Variabel *Reliability*.

Lampiran 4: Tanggapan Responden Tentang Variabel *Responsiveness*.

Lampiran 5: Tanggapan Responden Tentang Variabel *Assurance*.

Lampiran 6: Tanggapan Responden Tentang Variabel *Emphaty*.

Lampiran 7: Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan.

Lampiran 8: Distribusi Frekuensi, Mean, dan Standar Deviasi dari Tanggapan
Responden Tentang Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*,
Assurance, dan *Emphaty*.

Lampiran 9: Distribusi Frekuensi, Mean, dan Standar Deviasi Tanggapan
Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan.

Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan dengan progeram SPSS.

Lampiran 11: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan dengan program SPSS.

Lampiran 12: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan
dengan program SPSS.

Lampiran 13: Hasil analisis data dengan program SPSS.

Lampiran 14: Tabel r (harga nilai kritis dari r *Product Moment*).

Lampiran 15: Tabel F (nilai kritis distribusi F).

Lampiran 16: Tabel t.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAKSI MERPATI DI SURABAYA

ABSTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan bisnis jasa transportasi, khususnya taksi di kota Surabaya, menyebabkan setiap perusahaan taksi harus berusaha keras untuk mempertahankan pelanggannya untuk kelangsungan hidup perusahaan. Taksi Merpati adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan taksi yang ada di Surabaya. Dengan menghadapi persaingan yang ketat dari perusahaan taksi pendahulunya maupun sesudahnya, perusahaan taksi Merpati harus berusaha mempertahankan pelanggannya, bahkan kalau bisa meningkatkannya. Salah satu caranya adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi kepada pelanggan agar pelanggan dapat mencapai kepuasan dari jasa atau layanan taksi Merpati tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dari taksi Merpati tersebut benar-benar mempunyai pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Untuk itu diberikan kuesioner atau angket kepada 60 pelanggan dari taksi Merpati berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan melakukan analisa dan pengujian hipotesis dari hasil pengumpulan data responden tersebut.

Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis pada penelitian ini, ternyata secara bersama-sama atau serempak kualitas layanan dari taksi Merpati yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan jika dilihat secara sendiri-sendiri atau parsial, ternyata variabel bukti langsung tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel-variabel lain seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian secara sendiri-sendiri atau parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil tersebut, hendaknya perusahaan taksi Merpati lebih memperhatikan variabel dari bukti langsung yang meliputi kebersihan di dalam taski serta kelengkapan dari atribut dan penampilan para pengemudi taksi Merpati dan mengembangkan seluruh komponen (dimensi) kualitas layanan secara bersama-sama agar para pelanggan dapat memperoleh kepuasan yang maksimal.