

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 9 Juli 2005

Penulis,

Wahyu Nugroho Andrianto Adhy

## PERSEMBAHAN

***Skripsi ini kupersembahkan untuk.  
Ibu dan Bapakku tercinta atas segala doa,  
dukungan dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya  
mengalir mengiringi setiap detakan langkahku.  
Adikku terayang yang selalu memberiku motivasi dan dukungan.  
My Schatzy***

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa, yaitu bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo secara parsial maupun simultan, serta untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo pada bulan Mei 2005. Adapun sampel yang diambil selama bulan tersebut sebanyak 100 orang dengan cara *random sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis korelasi parsial.

Hasil dari pengujian dengan analisis korelasi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan), sedang. pengujian secara parsial menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadapkepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *Reliability*.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Bagi pemilik bengkel

Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan yang dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Manfaat lainnya adalah dapat memberikan gambaran bagi pemilik bengkel dalam mengelola bengkelnya secara efektif dan efisien.

- 2) Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti mendapatkan pengetahuan yang nyata dan sangat berharga, untuk disinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh di bangku kuliah.

- 3) Bagi pihak lain

Menambah literatur baru tentang bagaimana melakukan analisis kualitas layanan, serta memberikan sumbangan pemikiran bagi yang berminat terhadap penelitian yang sama.

Kriteria pengujian :

- jika  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- jika  $F_{hitung} \geq F_{Tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

e. Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ).