

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M3 PADA
MASYARAKAT DAERAH CAWAS
KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma Klaten**



Disusun oleh :

YUDI KRISTANTO

1521103798

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN
Juli 2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

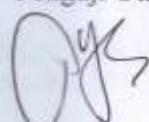
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INDOSAT M3 PADA MASYARAKAT
DAERAH CAWAS KABUPATEN KLATEN**

Diajukan Oleh
YUDI KRISTANTO
1521103798

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal

Penguji Utama



H. Abdul Hadi, SE, M.Si
NIK. 690 498 200

Penguji Pendamping



Wahjoe Sri Irwanto, SE, M.Pd
NIK. 690 198 161

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen


Abdul Haris, SE, MM, M.Pd
NIK. 690 098 194

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M3 PADA MASYARAKAT DAERAH CAWAS

KABUPATEN KLATEN

Disusun oleh :

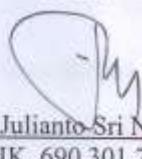
YUDI KRISTANTO

1521103798

Telah dipertahankan dan dipersetujui oleh Dewan penguji skripsi
Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma Klaten
Dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

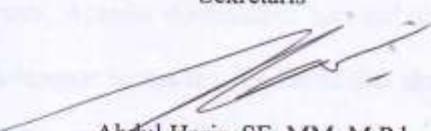
Pada tanggal

Ketua

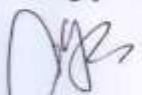


H. Arif Julianito Sri N., SE, M.Si
NIK. 690 301 250

Sekretaris

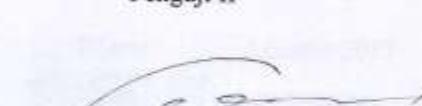

Abdul Haris, SE, MM, M.Pd
NIK. 690 098 194

Penguji I



H. Abdul Hadi, SE, M.Si
NIK. 690 498 200

Penguji II


Wahjoe Sri Irwanto, SE, M.Pdk
NIK. 690 198 161

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N A M A : YUDI KRISTANTO

N I M : 1521103798

PROGRAM STUDI : Ekonomi Manajemen

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M3 PADA
MASYARAKAT DAERAH CAWAS KABUPATEN
KLATEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah-kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Widya Dharma Klaten yang saya terima, sewaktu-waktu dapat dicabut/ditinjau kembali.



HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra'd : 11)

“Sesungguhnya sesudah ada kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap”.

(QS : Al-Insyirah ayat 6- 8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- *Keluarga tercinta*
- *Istriku tercinta*
- *Civitas Akademika*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M3 PADA MASYARAKAT DAERAH CAWAS KABUPATEN KLATEN”. Skripsi ini penulis susun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma Klaten.

Dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Sumargana, M.Si. selaku rektor Universitas Widya Dharma Klaten,
2. Bapak Arif Julianto, SN, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Abdul Haris, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
4. Bapak H. Abdul Hadi,SE, M.SI., C.Dr selaku dosen pembimbing I yang telah memberi arahan, perhatian, dan petunjuk demi lancarnya penelitian ini.
5. Bapak Wahyu Sri Irwanto, SE, sebagai Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak ibu dosen dan segenap karyawan Unwidha
7. Kedua orang tuaku yang setia menunggui, mendorong serta memberikan segala yang diperlukan demi lancarnya penelitian ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut membantu kelancaran skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi bantuan kepada penulis.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan maupun kesalahan. Oleh karena itu, saran maupun kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. Amin.

Klaten, 2017

Penulis

Abstrack

This research aim to analyse the influence of variable reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible to customer satisfaction

Result from individual analysis, variable reliability, responsiveness, emphaty, assurance, and tangible significance to individually is each variable influence the variable of of customer satisfaction. Seen from value F-test, assess the F-test equal 50,414 is significance at $\alpha = 1\%$, meaning variable reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible, and access by together influence the variable satisfaction.

Value of coefficient determinasi (Adj R²) for the credit of individualness equal 0,714 meaning equal 71,4 % variable reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible can influence the variable satisfaction by signifikan, while equal to 28,6% influenced by other variable is not packed into a model. From result of coefficient regression in individualness analysis shown assurance is dominant variable. Result from Normality test, Durbin Watson (JB) value, Variance Inflation Factor (VIF) value, and heteroskedasticity test, shown no problem to classic assumtion, as this research is the BLUE (Best Linier Unbiased Estimation).

Keywords: *Customer Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, and Access.*

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat daerah Cawas Kabupaten Klaten.

Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} variabel *tangible* sebesar 2,655 signifikan pada $\alpha = 1\%$. Nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* sebesar 2,337; nilai t_{hitung} variabel *assurance* sebesar 3,274 signifikan pada $\alpha = 1\%$, dan nilai t_{hitung} variabel *emphaty* sebesar 1,976 adalah signifikan pada $\alpha = 5\%$, nilai t_{hitung} variabel *reliability* sebesar 1,751 adalah signifikan pada $\alpha = 10$, maka variabel tersebut menolak hipotesis nihil dan menerima hipotesis alternatif, yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* secara individual masing-masing variabel mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat daerah Cawas Kabupaten Klaten.

Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,414 adalah signifikan pada $\alpha = 1\%$ maka hipotesis nihil ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat daerah Cawas Kabupaten Klaten secara signifikan.

Koefisien determinasi berganda (*Adjusted R²*) sebesar 0,714 artinya sebesar 71,4 % variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat daerah Cawas Kabupaten Klaten secara signifikan, sedangkan sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Assurance merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan dibanding variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible* dilihat dari besarnya koefisien regresi

Dari koefisien regresi diketahui variabel yang mempunyai pengaruh paling kuat adalah *assurance*. Hasil uji normalitas, nilai *Durbin Watson* (DW), nilai VIF, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya penyimpangan asumsi klasik, sehingga hasil prediksi analisis dapat dinyatakan BLUE (*Best Linier Unbiased Estimation*).

Keywords: Kepuasan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	4
A. Landasan Teori	4
1. Kualitas Pelayanan	4
a. Penilaian Kualitas Pelayanan	4
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2. Tentang Kepuasan	10

B.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
C.	Kerangka Penelitian.....	13
D.	Hipotesis Penelitian	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
A.	Populasi dan Sampel	15
B.	Sumber Data	16
C.	Metode Pengumpulan Data	16
D.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	18
E.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	18
F.	Metode Analisis Data	22
G.	Uji Asumsi Klasik	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN	32
A.	Karakteristik Responden.....	32
B.	Statistik Deskriptif	35
C.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	37
D.	Analisis Data	50
E.	Uji Asumsi Klasik	48
F.	Pembahasan	54
BAB V	PENUTUP	56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran-saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Tabel IV.1 Distribusi Responden Penelitian Menurut Umur	32
Tabel IV.2 Distribusi Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel IV.3 Distribusi Responden Penelitian Menurut Status Perkawinan	34
Tabel IV.4 Distribusi Responden Penelitian Menurut Tingkat Pendidikan	35
Tabel IV.5 Statistik Deskriptif	36
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan IM3	37
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i>	38
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i>	38
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i>	39
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Emphaty</i>	39
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i>	40
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel terikat dan Variabel bebas	41
Tabel IV.13 Rangkuman Analisis Data	42
Tabel IV.14 Hasil Uji t.....	45
Tabel IV.15 Hasil Uji F	46
Tabel IV.16 Koefisien Determinasi	47
Tabel IV.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel IV.18 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel IV.19 Hasil Uji Otokorelasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	13
-------------	--------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L.,(1990) dalam Tjiptono (2015: 156-159) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 atribut rinci yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *likert*, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (sangat Setuju). Pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Hasil penelitian Parasuraman dkk., (1990) tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi reliabilitas, daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Dalam penelitian ini organisasi publik yang akan diteliti adalah Indosat dengan objek pelanggannya yang merupakan konsumen dalam menggunakan fasilitas provider telekomunikasi dengan segala kemampuan, baik untuk penggunaan telepon, internet maupun lainnya.

Indosat yang merupakan salah satu provider sarana komunikasi selalu meningkatkan layanannya, disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat penggunanya di era digital ini dan telah banyak melakukan perubahan-perubahan secara mendasar terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat penggunanya.

Demi penyelenggaraan organisasi yang sering disebut dengan “*good governance*” menuntut setiap pegawai harus dapat bertanggungjawab dan memper-tanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada publik. Dengan perubahan paradigma baru tersebut diharapkan kualitas pelayanan khususnya Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten Dipenda dapat ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten.

B. Batasan Masalah

Oleh karena luasnya aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang selanjutnya akan dijadikan variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten?

2. Dimensi apakah dari kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten;
2. Untuk mengetahui dimensi apa yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten Klaten.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan 1) Bagi Indosat untuk mengetahui kepuasan penggunanya, 2) Bagi peneliti sebagai latihan dalam penulisan ilmiah dan penerapan teori selama kuliah, dan 3) bagi pihak ian, dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama dalam obyek yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} variabel *tangible* sebesar 2,655 signifikan pada $\alpha = 1\%$. Nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* sebesar 2,337; nilai t_{hitung} variabel *assurance* sebesar 3,274 signifikan pada $\alpha = 1\%.$, dan nilai t_{hitung} variabel *emphaty* sebesar 1,976 adalah signifikan pada $\alpha = 5\%$, nilai t_{hitung} variabel *reliability* sebesar 1,751 adalah signifikan pada $\alpha = 10$, maka variabel tersebut menolak hipotesis nihil dan menerima hipotesis alternatif, yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* secara individual masing-masing variabel mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan Indosat M3.
2. Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,414 adalah signifikan pada $\alpha = 1\%$ maka hipotesis nihil ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan Indosat M3 secara signifikan.
3. Koefisien determinasi berganda (*Adjusted R²*) sebesar 0,714 artinya sebesar 71,4 % variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan Indosat

M3 secara signifikan, sedangkan sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

4. *Assurance* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan dibanding variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible* dilihat dari besarnya koefisien regresi.

B. Saran-saran

Dengan mendasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan, maka perlu peneliti sampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Faktor-faktor kualitas pelayanan Kualitas pelayanan dapat membentuk suatu citra atau image suatu perusahaan. Apabila perusahaan mempunyai citra yang baik dimata pelanggan, maka pelanggan akan memberi penilaian positif pada perusahaan tersebut yang mendorong mereka untuk loyal pada produk tersebut. Sebaliknya, bila perusahaan mempunyai citra yang buruk, pelanggan akan memberi penilaian negatif sehingga pelanggan berpindah ke produk lain. Hal ini harus diperhatikan IM3 untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap pelanggannya agar mereka tidak berpindah ke produk lain. Karena mungkin tidaknya pelanggan berpindah ke produk lain menjadi ukuran keterikatan pada loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2011), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aritonang, Lerbian R., (2015), *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, (2015), *Basic Econometrics*, (3rd edition ed.), Mc-Graw Hill, Inc., New York.
- Host, Viggo, and Andersen, Michael Knie, (2004), *Modeling Customer Satisfaction In Mortgage Credit Companies*, Emerald, The International Journal Of Bank Marketing, Denmark.
- Kuncoro, Mudrajad, (2011), *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mahmudi, (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Riduan, (2005), *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Saifuddin, Azwar, (2007), *Metode Penelitian*, ed.I, Pustaka Pelajar, Jakarta
- _____, (2007), *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi Ke Tiga Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih, (2011), *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Edisi Pertama, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sitinjak, Durianto, Sugiarto, dan Yunarto, Holy Icun, (2004), *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Suharto, (2006), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pajak Indosat M3 pada masyarakat Daerah Cawas Kabupaten*

Klaten Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Karanganyar, Tesis tidak dipublikasikan, MM-UMS, Surakarta.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius, (2015), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Usmara, A., (2013), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Penerbit AmaraBooks, Yogyakarta.

Wahana Komputer, (2014), *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta.