

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY,*  
*RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Kesarjanaan Strata 1  
(S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



**LIOE FENDY MULYO**

**10.30.0121**

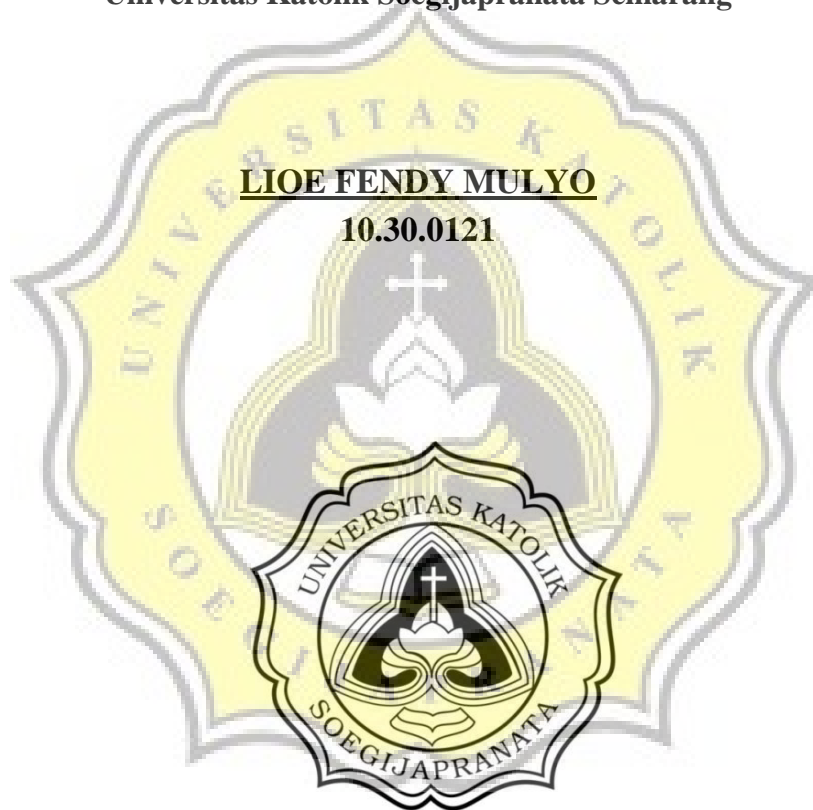
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2015**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY,*  
*RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Skripsi**

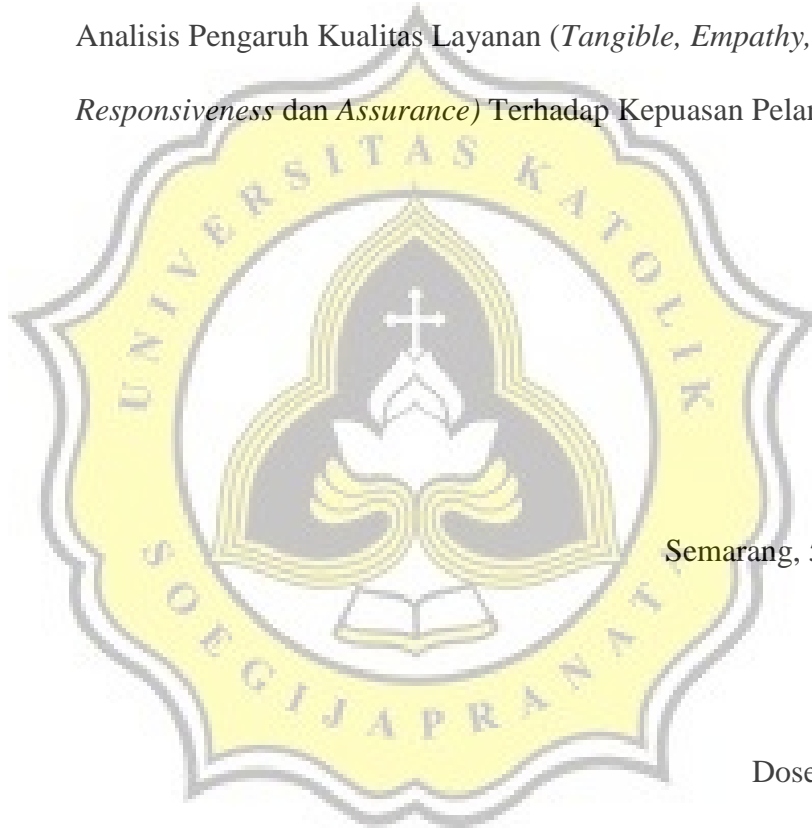
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Kesarjanaan Strata 1  
(S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : lioe.Fendy.Mulyo  
NIM : 10.30.0121  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan



Semarang, 5 November 2015

Dosen Pembimbing,  
M.Widyanto SE.MM

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lioe.Fendy.Mulyo  
NIM : 10.30.0121  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

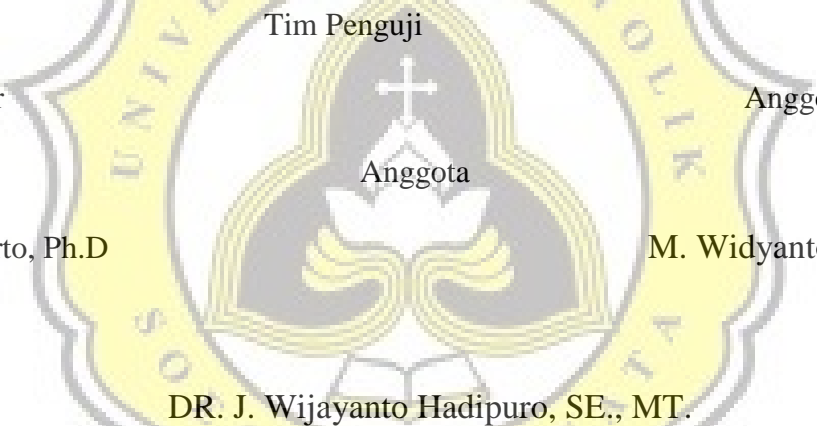
Telah dipertahankan dihadapan Penguji pada tanggal 5 November 2015

Tim Penguji

Koordinator Anggota

. A.Sentot Suciarto, Ph.D M. Widyanto, SE., MM.

DR. J. Wijayanto Hadipuro, SE., MT.

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata Semarang is a yellow shield-shaped emblem. It features a central white cross above a white lotus flower. The shield is surrounded by a yellow border containing the text 'UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG' in a circular arrangement.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

. A.Sentot Suciarto, Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lioe.Fendy.Mulyo

NIM : 10.30.0121

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menyatakan bahwa isi dalam skripsi ini adalah hasil karya saya pribadi. Jika ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun kecurangan lain dikemudian hari, Saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 5 november 2015

Lioe.Fendy.mulyo

**HALAMAN MOTTO dan PERSEMBAHAN**

Be joyful always; Pray continually;  
Give thanks in all circumstances,  
for this God's will for you in Christ Jesus.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada tuhan yang maha kuasa yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. A.Sentot Suciarto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. M.Widyanto.SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing dari awal pembuatan sampai akhirnya dengan memberikan waktu, tenaga, motivasi dan pikiran demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang serta staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang luar biasa dalam urusan administrasi dan akademik.
4. Istri saya Dina, saudara saya Riduan yang tak henti hentinya memotivasi saya dan mendukung saya penuh dalam pembuatan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan penulis. Terima kasih atas kebersamaannya dalam menggapai mimpi bersama. Sukses untuk kita semua.
6. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang baik angkatan atas maupun bawah penulis yang telah berdinamika bersama dan telah memberikan banyak kesan yang menyenangkan penulis selama studi disini.

7. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 5 November 2015

Lioe Fendy Mulyo





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Jasa/ Layanan.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	11
2.3.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3.2 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan	

Pelanggan .....	13
2.3.5Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.6Pengaruh <i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	14
2.5Hipotesis Penelitian .....	15

## **BAB II METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Obyek Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan Sampel.....	16
3.3.1Populasi.....	16
3.3.2Sampel.....	17
3.4Sumber Data.....	17
3.5Metode Pengumpulan Data.....	18
3.6Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	18
3.6.1Variabel Independen .....	18
3.6.2Variabel Dependen.....	19
3.7 Definisi operasional .....	19
3.8Metode Analisis Data.....	22
3.8.1Uji Validitas .....	23
3.8.2Uji Reliabilitas .....	25
3.8.3Regresi Linier Berganda .....	27
3.8.4Pengujian Hipotesis .....	27

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	31
4.1.1Responden Penelitian Berdasarkan Usia .....	31
4.1.2Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.1.3Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat .....	

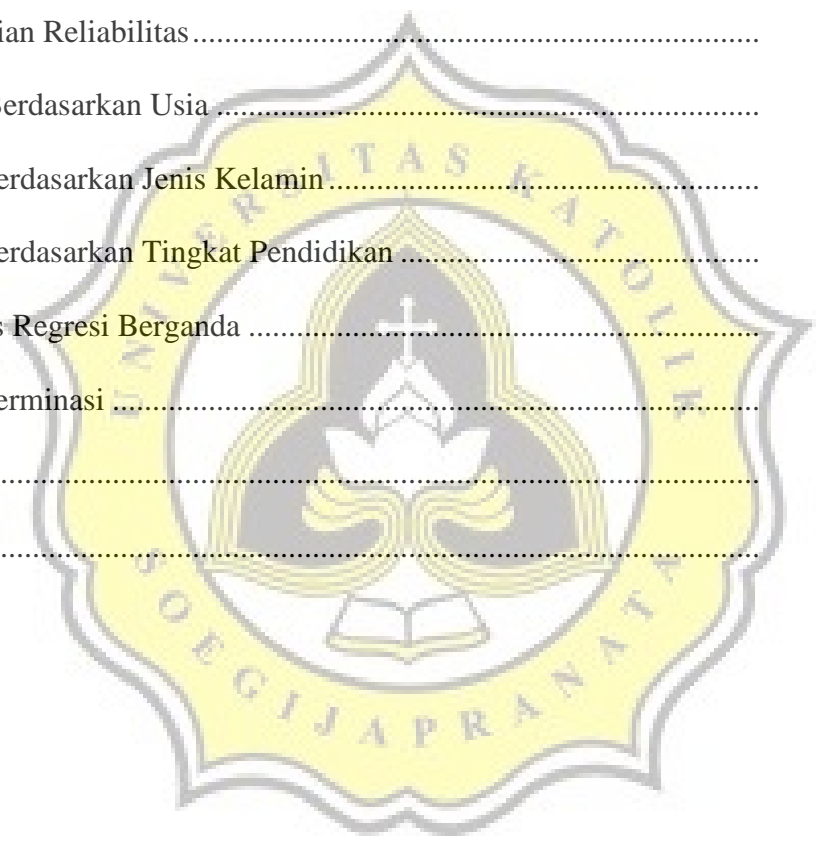
Pendidikan .....	32
4.2 Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Analisis Regresi .....	33
1. Analisis Regresi Berganda .....	33
2. Koefisien Determinasi .....	36
2. Uji F .....	37
2. Uji-t .....	38
4.3 Pembahasan .....	40
4.3.1 Pengaruh <i>tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
4.3.2 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
4.3.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
4.3.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
4.3.5 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
4.3.5 Pengaruh <i>Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Keluhan Pelanggan .....	3
3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala .....	19
3.2 Hasil Pengujian Validitas.....	24
3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	2
4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	31
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
4.4 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	34
4.5 Hasil Uji Determinasi .....	36
4.6 Hasil Uji F.....	37
4.7 Hasil Uji t.....	38



# DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	14



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Analisis SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Analisis SPSS Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

