

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah S.W.T, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Taksi Putra”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom Bandung, dan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan, dorongan, dan semangat, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada:

1. Kepada kedua Orang Tuaku yang tercinta, Anggoro, Mba Tie, Mas Tito, Agiza, Tante Indi, Tante Tuti, Om Uki, Eyang, dan Nenek. makasih buat semua semangat, nasehat dan materi yang mungkin tidak akan bisa terbalaskan jumlahnya mudah – mudahan semua yg diberikan khususnya bapak ibu tidak sia sia.
2. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh dorongan semangat dan kesabarannya selama ini meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu dalam bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai menyelesaikan skripsi ini.
3. Para Dosen dan Staf Departemen Administrasi Bisnis dan Keuangan prodi Administrasi Bisnis Universitas Telkom Bandung yang telah membantu penulis dalam menimba ilmu, membuka wawasan penulis akan dunia Administrasi Bisnis, sehingga penulis memperoleh pengetahuan yang sangat bermanfaat suatu hari nanti.
4. Staf perpustakaan Universitas Telkom Bandung. Atas segala kemudahan dalam peminjaman buku selama penulis kuliah.
5. Rekan – rekan di PT Putra Transport Nusantara cabang Bandung dan Jakarta. Yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan juga kesempatan magang yang telah diberikan selama penulis menyusun skripsi ini.

6. Untuk kekasih yang tersayang, Retno Wahyuni terima kasih banyak, sudah membantu secara sabar dan terus mendorong semangat dalam menyusun skripsi ini.
7. Teman – teman S1 Administrasi Bisnis kelas B terutama kepada sahabatku Rendy Pratama, Dian Rizqo L, Gromy A. M. Ikram, Dika Ashari, dan Ryan F., atas segala bantuan dan dukungannya.
8. Teman – teman BJ 14 dan Crrousel EO yakni Bang Arif, Bang Aris, Riza dan Ari atas segala bantuan dan dukungannya
9. Dan pihak – pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kebersamaan dengan mereka menghadirkan semangat dan kebahagiaan tersendiri bagi penulis. Penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, kasih sayang, semangat di dalam penyusunan skripsi ini. Segala kemampuan telah penulis curahkan dalam Skripsi ini, walaupun sebuah karya insan tak akan pernah tercipta dengan sempurna. Penulis berharap akan lahirnya karya – karya ilmiah lain yang lebih baik sebagai pelengkap dari karya ini.

Tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaan, mengingat keterbatasan ilmu dan wawasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun Skripsi ini akan diterima dengan senang hati. Dengan harapan akan menjadikan kontribusi untuk perbaikan penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis persembahkan karya ini kepada Almamater tercinta Universitas Telkom Bandung dan pembaca sebagai khasanah penambah ilmu pengetahuan dan wawasan.

Tak Ada Ucapan Yang Terindah Selain Ucapan Terimakasih Kasih Sebagai Ungkapan Kepada Orang – Orang Yang Telah Berjasa

Bandung , 14 November 2013

Agung Hidayat

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Jasa	10
2.1.2 Konsep Kualitas	12
2.1.3 Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	13
2.1.4 Konsep Konsumen.	16
2.1.5 Konsep Kepuasan.....	16
2.1.6 Konsep Kepuasan Konsumen.	17
2.1.7 Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Variabel Operasional.....	41
3.3 Tahapan Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.2 Sumber Data.....	51
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	51
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Teknik Analisa Data.....	53
3.7.1 Penelitian Deskriptif	53
3.7.2 Skala Pengukuran.....	55
3.7.3 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	56
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.	56
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	57
3.7.6 Pengujian Hipotesis.	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	62
4.2 Penelitian Deskriptif.....	63
4.2.1 Variabel X (Kualitas Jasa)	63
4.2.2 Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	77
4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	82
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	87
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	87
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen PT. Putra Transport Nusantara Cabang Bandung	4
Tabel 1.2 Laporan Keluhan Konsumen PT. Putra Transport Nusantara Cabang Bandung.	6
Tabel 2.1 Resume Literatur Penelitian Terdahulu.	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai	53
Tabel 4.1 Analisis Sub Variabel Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	63
Tabel 4.2 Analisis Sub Variabel Empaty (<i>Emphaty</i>)	65
Tabel 4.3 Analisis Sub Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	68
Tabel 4.4 Analisis Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	70
Tabel 4.5 Analisis Sub Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	73
Tabel 4.6 Rata – Rata Nilai Persentase Kualitas Jasa	75
Tabel 4.7 Analisis Sub Variabel Kesetiaan.....	77
Tabel 4.8 Analisis Sub Variabel Keluhan	78
Tabel 4.9 Analisis Sub Variabel Partisipasi.....	79
Tabel 4.10 Rata – Rata Nilai Persentase Kepuasan Konsumen	81
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Sederhana	82
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai.....	53
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	62
Gambar 4.5 Posisi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum.....	64
Gambar 4.6 Posisi Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum.....	66
Gambar 4.7 Posisi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Taksi Putra Terhadap GarisKontinum.....	69
Gambar 4.8 Posisi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum.....	71
Gambar 4.9 Posisi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum.....	74
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel X (Kualitas Jasa).....	76
Gambar 4.11 Posisi Dimensi Kesetiaan Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum	77
Gambar 4.12 Posisi Dimensi Keluhan Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum..	78
Gambar 4.13 Posisi Dimensi Partisipasi Taksi Putra Terhadap Garis Kontinum	79
Gambar 4.14 Garis Kontinum Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Atribut Armada Taksi Putra	99
Lampiran 3 Buku Pedoman Pengemudi Taksi Putra	101
Lampiran 4 Output Kuesioner.....	103
Lampiran 5 Output SPSS	107