

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan hanya bagi Allah SWT. Atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad, SAW. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis di Universitas Telkom Bandung.

Skripsi merupakan hasil penelitian dilakukan penulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sukses Mandiri Bandung".

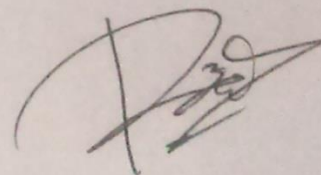
Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orang tua serta adik penulis tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan dorongan, moril maupun materil kepada penulis. Doa dan restu mereka sangat mempengaruhi kehidupan penulis, kiranya semoga Allah SWT membalasnya dengan sempurna.
2. Ibu Nurafni Rubiyanti, S.MB, MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran dalam membantu, membimbing penulis selama pengerjaan tugas akhir ini terselesaikan.
3. Bapak Imanuddin Hasbi, ST.,M.M dan Ibu Dra. Ai Lili Yulianti, M.M selaku penguji 1 dan penguji 2 seminar proposal dan skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik

4. Bapak Dadang Budiman selaku Owner dari Perusahaan Sukses Mandiri yang telah meluangkan waktunya untuk membantu serta memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Kepada kekasih penulis Annisa Asmara Dina yang selalu memotivasi serta memberikan semangatnya, dorongan serta perhatian kepada penulis
6. Kepada sahabat-sahabat terbaik pejabat, Ryan, Christine, Alfrieda, Amel, Aloy, Riri, Hana, dan stepanus yang telah memberikan dukungan motivasi serta semangat yang tiada hentinya kepada penulis.
7. Teman-teman perjuangan skripsi Kiki Okta Permana Sari, Herry Stivan, Akhmad Faisal, Prasatrya Maaruf, Lukman Permana yang saling berbagi ilmu dan memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi
8. Keluarga besar Administrasi Bisnis kelas D 2009 yang telah memberikan dukungan, semangat serta rasa kebersamaan yang erat selama penulis menjalani perkuliahan di Telkom University.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya

Bandung , Juli 2014



(M.Riza Persiana)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1	Sejarah Perusahaan Sukses Mandiri	1
1.1.2	Visi dan Misi	2
1.1.3	Stuktur Organisasi Perusahaan	2
1.2	Latar Belakang Penelitian	3
1.3	Perumusan Masalah	9
1.4	Tujuan Penelitian	9
1.5	Kegunaan Penelitian	9
1.6	Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian	11
-----	-----------------------------------	----

2.1.1	Jasa	11
2.1.2	Kualitas Pelayanan	13
2.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.4	Service Blueprint	15
2.1.5	Model Mengukur Kualitas Pelayanan	17
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	18
2.1.7	Manfaat Kepuasan	19
2.1.8	Metode Mengukur Kepuasan Konsumen	19
2.2	Kerangka Pemikiran	26
2.3	Hipotesis	27
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	27
2.5	Variabel dan Sub Variabel	27
2.6	Lokasi dan Objek Penelitian	27
2.7	Waktu dan Periode Penelitian	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Variabel Operasional	28
3.2.1	Operasional Variabel	28
3.2.2	Skala Pengukuran	33
3.3	Tahapan Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel	34
3.4.3	Teknik Sampling	34

3.5	Pengumpulan Data	35
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Teknik Analisis Data	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	42
3.7.2	MSI	43
3.8	Uji Normalitas	44
3.9	Regresi Linier Sederhana	44
3.10	Koefisien Determinasi	45
3.11	Uji Hipotesis	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data	48
4.2	Karakteristik Responden	48
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
4.3	Hasil Penelitian	52
4.3.1	Analisis Deskriptif	52
4.3.1.1	Tanggapan Responden Tentang <i>Tangible</i> di Sukses Mandiri	52
4.3.1.2	Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i> di Sukses Mandiri ...	55
4.3.1.3	Tanggapan Responden Tentang <i>Empathy</i> di Sukses Mandiri	57
4.3.1.4	Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i> di Sukses Mandiri	59

4.3.1.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i> di Sukses Mandiri ...	61
4.3.1.6	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan di Sukses Mandiri	64
4.3.1.6	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan di Sukses Mandiri	65
4.3.2	MSI (<i>Method of Succesive Interval</i>)	67
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	68
4.3.3.1	Uji Normalitas Data	68
4.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	68
4.3.5	Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi	69
4.3.6	Uji Hipotesis	70
4.4	Pembahasan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	76
5.2.2	Saran Bagi Penelitian	77

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	----

LAMPIRAN	82
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kursus Stir Mobil di Kota Bandung.....	6
Tabel 1.2	Layanan Pelengkap yang Disediakan Beberapa Kursus Stir Mobil di Bandung.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2	Skor bobot penelitian berdasarkan skala Likert.....	36
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Vaariabel Y	40
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3.6	Kriteria Interpretasi Persentase Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.1	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian	48
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Tentang <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang <i>Empathy</i>	57
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiviness</i>	59
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	69
Tabel 5.0	Model Summary	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Stuktur Organisasi Sukses Mandiri	3
Gambar 1.2	Jumlah Pelanggan Tahun 2013	4
Gambar 1.3	Jumlah Rata-rata Pelanggan Sukses Mandiri di Bandung	8
Gambar 2.1	Service Blueprint	16
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	33
Gambar 3.2	Garis Kontinum	43
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	49
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Gambar 4.4	Garis Kontinum Tentang <i>Tangible</i>	54
Gambar 4.5	Garis Kontinum Tentang <i>Reliability</i>	56
Gambar 4.6	Garis Kontinum Tentang <i>Empathy</i>	58
Gambar 4.7	Garis Kontinum Tentang <i>Responsiveness</i>	61
Gambar 4.8	Garis Kontinum Tentang <i>Assurance</i>	64
Gambar 4.9	Garis Kontinum Tentang Kualitas Pelayanan	65
Gambar 5.0	Garis Kontinum Tentang Kepuasan Pelanggan	67
Gambar 5.1	Chart Persyaratan Normalitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval (MSI)
- Lampiran 5 Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi