



**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN JASA KESELAMATAN DAN  
KESEHATAN KERJA PT. CENTRA GAMA INDOVISI**

*The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction of Occupational  
Safety and Health Services Company PT. Centra Gama Indovisi*

Diajukan Oleh  
**SUKMAN JAYADI PUTRA**  
**NIM : 20141020031**

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

**Dr. Nuryakin, M.M.**

**Tanggal 27 Agustus 2018**

Pembimbing II

**Dr. Susanto, M.S.**

**Tanggal 27 Agustus 2018**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN JASA KESELAMATAN DAN  
KESEHATAN KERJA PT. CENTRA GAMA INDOVISI**

*The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction of Occupational  
Safety and Health Services Company PT. Centra Gama Indovisi*

Diajukan Oleh  
**SUKMAN JAYADI PUTRA**  
**NIM : 20141020031**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 29 Agustus 2016

Yang terdiri dari:

**Dr. Firman Pribadi, M.Si.**  
**Ketua Tim Penguji**

**Dr. Nuryakin, M.M.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Dr. Susanto, M.S.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Magister Manajemen**  
**Program Pascasarjana**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Arni Surwanti, M.Si.**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi** ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan:

Sukman Jayadi Putra

20141020032

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi”, sebagai tugas akhir yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar strata-2 Program Studi Magister Manajemen.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak baik material maupun spiritual. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Arni Surwanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Nuryakin, M.M., selaku dosen pembimbing 1 dan Dr. Susanto, M.S., selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberi arahan dan saran dalam penelitian ini.
3. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Teman-teman kuliah dan seperjuangan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan, peneliti lain, para pembaca dan *sivitas akademika* Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA DAN PENURUNAN HIPOTESIS.....	7
A. Pengertian Jasa.....	7
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
D. Kepuasan Pelanggan.....	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
F. Pengembangan Hipotesis.....	22
G. Model Penelitian.....	29
BAB III    METODE PENELITIAN.....	31
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	31
B. Teknik Pengumpulan Data.....	31
C. Jenis Data.....	32
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel...	34
F. Uji Kualitas Instrumen.....	38

G.	Uji Asumsi Klasik.....	40
1.	Uji Normalitas.....	40
2.	Uji Multikolinearitas.....	41
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	42
H.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	43
1.	Analisis Deskriptif .....	43
2.	Analisis Regresi Berganda .....	44
3.	Uji Statistik F .....	45
4.	Uji Statistik t .....	46
5.	Uji Koefisien Determinasi (Adj. R <sup>2</sup> ) .....	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
A.	Profil PJK3 PT. Centra Gama Indovisi .....	48
B.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	51
C.	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	53
D.	Uji Kualitas Instrumen .....	58
1.	Uji Validitas .....	58
2.	Uji Reliabilitas .....	62
E.	Uji Asumsi Klasik .....	63
F.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.. .....	68
1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	70
3.	Uji Parsial (Uji t) .....	71
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
H.	Implikasi Manajerial .....	79
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	83
A.	Simpulan .....	83
B.	Keterbatasan .....	84
C.	Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN .....		71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Normal P-Plot Regression Standardized Residual.	65
Gambar 4.2 Grafik Heteroskedastisitas .....	67



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jumlah Peserta Pelatihan di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi .....	50
Tabel 4.2. Umur Responden .....	51
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.4. Pendidikan Responden .....	52
Tabel 4.5. Pengukuran Skala Likert .....	53
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> ....	54
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> ..	54
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> .....	56
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> .....	56
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.21 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4.22 Hasil Uji F .....	70
Tabel 4.23 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	73

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner .....	90
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	95
Lampiran 3. Output Analisis Dengan SPSS .....	107

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian adalah studi kausal. Sampel penelitian ini berjumlah 86 yang diambil dengan metode *probability sampling*. Data dianalisis dengan analisa deskriptif dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi. Dari kelima variabel : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah *reliability* sebesar 36,1%

Kata kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*,  
Kepuasan Pelanggan

## ***ABSTRACT***

This study aims to examine and analyze the effect of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction of Occupational Safety and Health Services Company (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi. The research method used is a quantitative method with the type of research is a causal study. This research sample amounted to 86 taken by probability sampling method. Data were analyzed by descriptive analysis and multiple linear regression.

The results showed that the overall variables of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) had a significant effect on customer satisfaction PJK3 PT. Centra Gama Indovisi. Of the five variables : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which have the greatest influence on customer satisfaction is a reliability of 36.1%

**Keywords:** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Customer Satisfaction