

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

PO. EFISIENSI DI YOGYAKARTA

***THE INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE AND PERCEPTION OF
SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
PO. EFISIENSI IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Martwan Noer Hoetomo

20140410255

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Martwan Noer Hoetomo
NIM : 20140410255

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. EFISIENSI DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 01 November 2018



Martwan Noer Hoetomo

MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al-Insyirah,6-8)

Banyak kegagalan hidup terjadi karena orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya kesuksesan ketika mereka menyerah.

(Thomas Alfa Edison)

Tidak ada kesuksesan yang bisa dicapai seperti membalikkan telapak tangan. Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, keuletan, kegigihan, dan kedisiplinan.

(Chairul Tanjung)

Let us reach out dream

(Della Delila)

Jangan ingat lelahnya belajar, tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik kelak ketika sukses.

Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang , segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih untuk semuanya ibu dan ayah

Adikku yang selalu memberikanku semangat, kasih sayang, cinta dan doa. Terimakasih

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat dan hidayah-Nya dan karunia dari Allah SWT kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. EFISIENSI DI YOGYAKARTA”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan sehingga tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah banyak membantu penulis didalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberi arahan-arahan selama proses penyelesaian proposal skripsi.

3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., MSi. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan tema ini.

Yogyakarta, 01 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Kerangka Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Penurunan Hipotesis	18
D. Model Penelitian	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	21
B. Jenis Data	21

C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D. Teknik Pengambilan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
F. Uji Kualitas Instrumen.....	25
G. Alat Analisis Dan Uji Hipotesis.....	26
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	28
B. Subjek Penelitian.....	29
C. Uji Kualitas Instrumen.....	33
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
E. Pembahasan Hasil Penelitian dan Interpretasi	40
BAB V.....	43
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	43
A. SIMPULAN	43
B. KETERBATASAN PENELITIAN.....	43
C. SARAN.....	44
Lampiran 1	49
Lampiran 2	54
Lampiran 3	60
Lampiran 4	62
Lampiran 5	65
Lampiran 6	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	32
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan bus Efisiensi	33
Tabel 4.6 Hasil uji pre-test validitas	34
Tabel 4.7 Hasil uji pre-test reliabilitas	35
Tabel 4.8 Hasil analisis regresi linear berganda.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	20
-----------------------------------	----