

**PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**EFFECT OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION**

SKRIPSI



Disusun oleh :

SUSI WIDYASTUTI

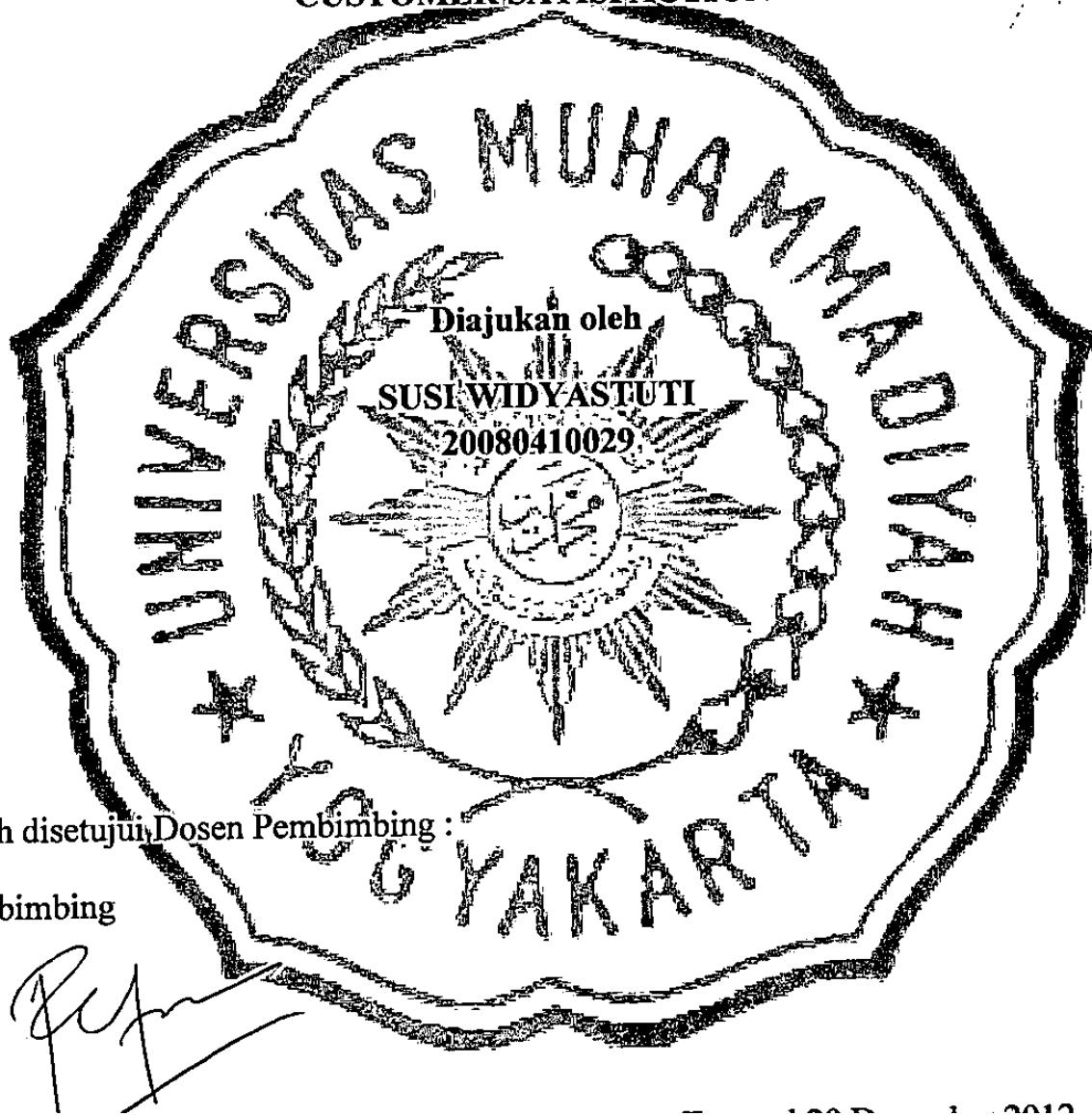
20080410029

FAKULTAS EKONOMI PRODI MANAJEMEN

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

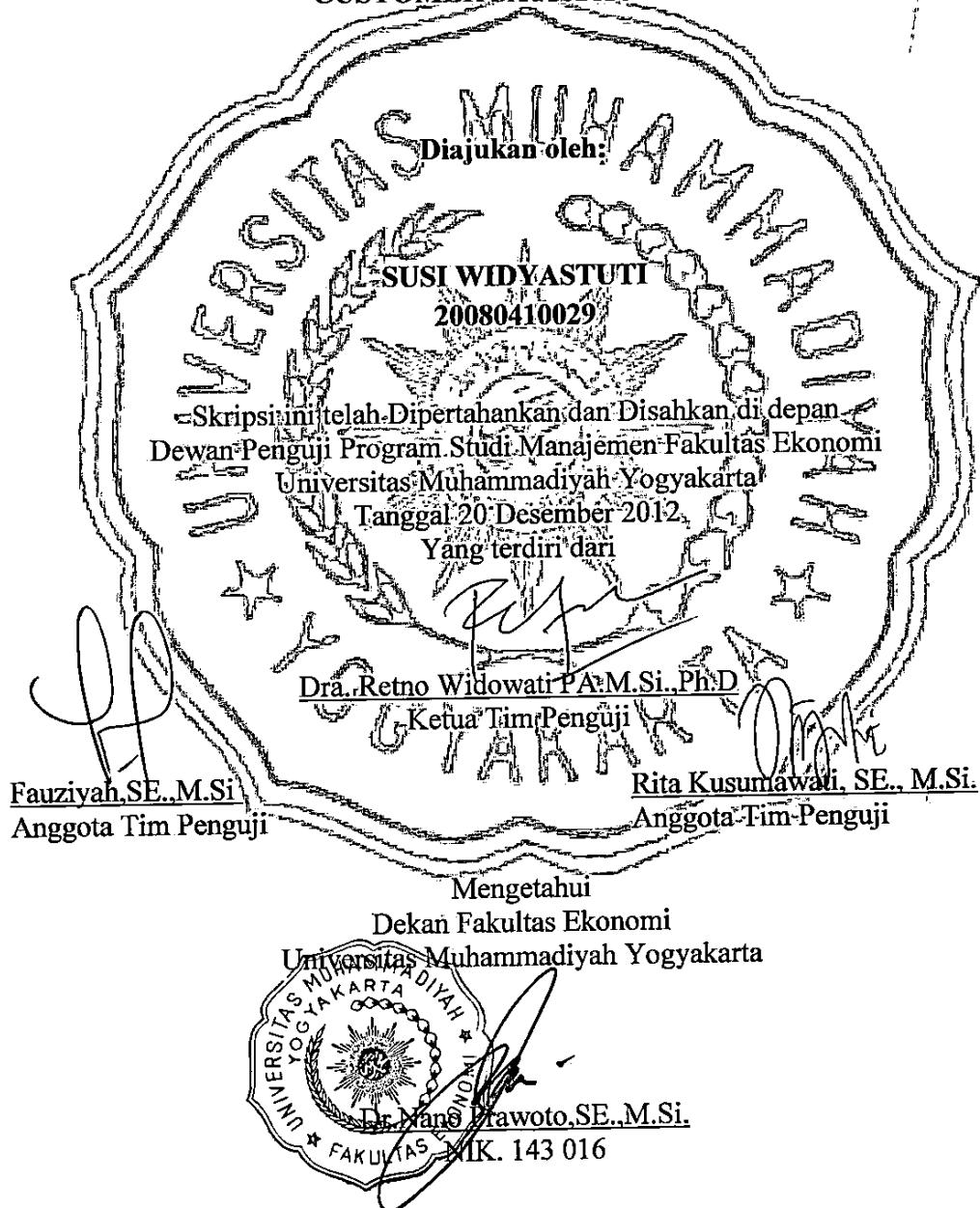
EFFECT OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION



SKRIPSI

PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

EFFECT OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT FOR CUSTOMER SATISFACTION



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Susi Widyastuti

Nomor Mahasiswa : 20080410029

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis 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 dibatalkan.

Yogyakarta,..... 20...

Susi Widyastuti

MOTTO

Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu akan datang
Kemudahan, maka apabila Kamu telah selesai urusanmu
kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh yang lainnya dan kepada
Tuhanmu hendaknya kamu limpahkan
segala harapan.

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Dan bertakwalah kepada Allah SWT yang telah
mengajugerahkan kepadamu apa yang kamu ketahui”
(Q.S. asy Sy'raa : 132)

“Kita telah menemukan, bahwa kehidupan terbaik adalah
kehidupan yang diiringi dengan kesabaran”

(Umar bin Khathab r.a)

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah
memudahkan jalan baginya menuju surga”

(P.P. Muslim dan Tirmidzi)

“Hidup itu wajib untuk berjuang demi mendapatkan
kesuksesan”

(Sijsi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang berarti dalam hidupku:

- Untuk orangtuaku tersayang, ayahanda M.E. Poncomardowo dan ibunda Suratmi yang selalu memberikan dorongan moral, materi, serta doa hingga dapat menyelesaikan studi.
- Kakakku tercinta Nimas Astri Purwaningsih SE beserta suaminya Ghuzi Nahdi SE dan adikku Dimas Heri Setiawan. Makasih banyak buat bantuan kalian saya banyak belajar dari kalian dan dapat mengerti banyak hal yang tak dapat saya mengerti selain itu tak bosan-bosan memberikan ide-ide serta semangat dan motivasi.
- Untuk Seseorang yang sangat berarti kekasihku tercinta, makasih buat omelan-omelannya spirit dan motivasimu memberikan warna dalam hidup tersendiri bagiku.
- Buat bunda-bundaku Rr. Sri Handari W.,SE., M.Si. selaku kepala PPM dan Ibu Isthofaina Astuti, SE., M. Si selaku kepala PSEI yang cinta serta tulis membimbing memotivasi dan menaruhkan

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan (pelanggan jasa penerbangan LION Air Di DIY), dengan menggunakan 5 dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 120 responden yang dapat diolah 113 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan pada dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan

KATA PENGANTAR

Assallammualaikum wr.wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ Pengaruh *Total Service Quality Management* ”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr.Nano Prawoto S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., PhD., selaku ketua Program Studi Manajemen ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan, dan pemikiran dalam penyusunan skripsi.
3. Seluruh staf dosen dan administrasi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian.
4. Buat Bunda tercinta Rr. Sri Handari W.,SE., M.Si. selaku kepala PPM dan Ibu Isthofajna Astuti, SE., M. Si yang tak bosan-bosannya memberikan dorongan, masukan, bimbingan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Kakak dan Adiku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Seseorang yang paling senantiasa memberikan semangat dan dorongan.
8. Teman-teman kampus: Widya, Wahyu, Pendi, Maya, Ellinda, Aditya Drahma, Agung dwi nugroho, Tia, Eko (kodok), dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan kalian semua dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap Staff Pusat Pengembangan (PPA,PPE) dan Lab Ilmu Ekonomi terimakasih atas bantuan kalian semua dalam memberikan semangat.
10. Terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya bagi pihak lain yang telah membantu namun terlewatkan oleh penulis.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu semua masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan sepenuh hati dan terbuka.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mempergunakannya

Wassallammu'allaikum wr. wb.

Yogyakarta,.....20...

Susi Widyastuti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	
1. Pengertian Mutu.....	8
2. Pengertian Mutu Jasa.....	12
3. Karakteristik Jasa.....	14
4. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
5. Arti penting Penerapan dan Manfaat	17
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	
6. <i>Total Service Quality management (TSQM)</i>	19
7. Pengukuran Kualitas Jasa	20
8. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kebutuhan Dan Kepuasan Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis Penelitian	27
D. Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	33
B. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	38
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Ganbaran Umum Obyek Penelitian.....	42
1. Gambaran umum obyek Penelitian.....	42
2. Gambaran subyek penelitian.....	42
3. Karakteristik Responden.....	48
a. Karakteristik responden berdasarkan jenis.... kelamin	49
b. Karakteristik responden berdasarkan umur	49
c. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	50
d. Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi naik	
B. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	54
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	55
1. Analisis Regresi Berganda.....	55
a. Koefisien Determinasi (R ²).....	56
b. Persamaan Regresi linier Berganda.....	57
2. Uji F (simultan).....	59
3. Uji t (parsial).....	59
D. Pembahasan.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Umur	50
4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan	51
4.5	Hasil Uji Validitas	52
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.7	Hasil Uji Diversifikasi beranda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

30