

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PO. MAJU LANCAR  
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT  
TO THE CUSTOMERS SATISFACTION OF PO. MAJU LANCAR  
IN YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**ANANG RIYOHI MARANTO**

**20120410181**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anang Riyohi Maranto

NomorMahasiswa : 20120410181

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. MAJU LANCAR DI YOGYAKARTA**” 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, 25 Oktober 2016

Anang Riyohi Maranto  
NIM. 20120410181

## MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui”.  
(Q.S. Al-Baqarah: 216)

“Sesungguhnya diantara dosa-dosa ada yang tidak bisa dihapus (ditebus) dengan pahala shalat, sedekah atau haji, namun hanya dapat ditebus dengan kesusah-payahan dalam mencari nafkah”.  
(H.R. At-Thabrani)

“Gantung kan cita-cita mu setinggi langit, bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”.  
(Ir. Soekarno)

“Orang yang tidak pernah berbuat salah adalah orang yang tidak pernah melakukan sesuatu”.  
(Albert Einstein)

“Katakan pada dunia betapa hebatnya anda, tapi jangan hiraukan apa yang orang lain tidak lakukan. Yang penting adalah apa yang anda lakukan”.  
(Napoleon Bonaparte)

“Tidak ada kesia-siaan yang menguras tubuh kecuali kekhawatiran dan orang yang mempunyai keyakinan pada Tuhan seharusnya merasa malu kalau masih mengkhawatirkan sesuatu”.  
(Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk . . . . .

Untuk ibuku.

Untuk ibuku.

Untuk ibuku.

Untuk ayahku.

Untuk adik-adikku.

Teman-teman serta sahabat terdekat.

Segenap civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY, dan

Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Kualitas .....	8
2. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	14
3. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	20
4. <i>Total Service Quality Management (TSQM)</i> .....	21
5. Kepuasan .....	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	33
C. Hipotesis .....	36
D. Model Penelitian .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	43

B. Teknik Penambilan Sampel .....	43
C. Jenis Data .....	44
D. Teknik Pengumpulan Data .....	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45
F. Uji Kualitas Instrumen .....	49
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	55
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	55
2. Profil Subyek Penelitian .....	57
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	63
1. Uji Validitas .....	63
2. Uji Reliabilitas .....	65
3. Analisis Uji F .....	66
4. Uji Asumsi Klasik .....	68
C. Hasil Penelitian .....	72
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
2. Analisis Uji t .....	74
3. Analisis Koefisien Determinasi .....	76
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Keterbatasan Penelitian .....	83
C. Saran .....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Data Jumlah Responden .....	58
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Armada Bus .....	62
Tabel 4.6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan .....	64
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.8. Hasil Uji F .....	66
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolonieritas .....	70
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi dan Uji t .....	72
Tabel 4.13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat TQM .....	19
Gambar 2.2. Model Penelitian .....	42