

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA TRANSPORTASI TRANS BATAM TAHUN 2012**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
ARINI LUBIS
NIM: 20090520101**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA TRANSPORTASI TRANS BATAM TAHUN 2012**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**

**Disusun Oleh:
ARINI LUBIS
NIM: 20090520101**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi
Trans Batam Tahun 2012”**

Oleh:

**ARINI LUBIS
NIM. 20090520101**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji Jurusan Ilmu
Pemerintahan

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

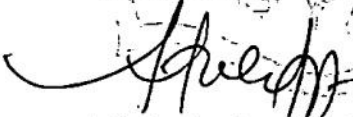
Pada:

**Hari dan tanggal : Senin, 16 Desember 2013
Tempat : Ruang Sidang Fisipol
Jam : 11:00 WIB**


**SUSUNAN TIM PENGUJI
KETUA**


Rahmawati Husein, Ph.D

PENGUJI I


Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

PENGUJI II


Drs. Suswanta, M.Si.

Mengetahui

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN



PERNYATAAN BEBAS PLAGIATISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun yang sesuai dengan hukum yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 desember 2013

Penyusun

(Arini Lubis)

MOTTO

1. "Hari ini Anda adalah orang yang sama dengan Anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal : orang-orang di sekeliling Anda dan buku-buku yang Anda baca."
2. "Apapun yang terjadi padamu itu pasti yang terbaik buatmu" (mamak) dan "selalu ambil nilai positif dalam kejadian apapun." (ayak)
3. "Jangan mengkhawatirkan segala sesuatu yang telah kamu percayakan kepada Tuhan".
4. "Entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga, seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena mereka akan menjadi ibu. Ibu-ibu yang cerdas akan melahirkan anak-anak yang cerdas." (Dian Sastrowardoyo)
5. "Life isn't about finding yourself, is't about CREATING yourself"
6. "Surround yourself with only people who are going to lift you higher."
(Oprah Winfrey)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan rahmat yang tak terhingga dan atas kesempatan serta waktu yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Trans Batam Tahun 2012" disamping juga sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi strata I dalam meraih gelar sarjana.

Dalam penulisan ini tentunya penulis tidak lepas dari segala kekurangan dan kesalahan. Untuk itu diharapkan pada penelitian mendatang ada perbaikan demi kesempurnaan hasil penelitian berikutnya. Disamping itu dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat diselesaikan, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai, dan Rasulullah Muhammad SAW.
2. Ayahku Dupang Hamonangan Lubis dan Ibuku Risna Wati Siregar, terima kasih karena selalu mendoakan dan mendukungku selama ini, tidak ada yang bisa membalas pengorbanan kalian, aku sayang kalian ayak, mamak.

3. Abangku Handri Ismail Lubis, dan adikku Surya Hamonangan Lubis.
Terima kasih udah jadi abang dan adik yang paling baik buat ku. Aku sayang kalian.
4. Papiku Sumantri, S.Ikom. Terima kasih doa, dukungan dan bimbingannya ya pi, terimakasih untuk selalu ada saat Arini butuh.
5. Tante-tanteku, tante Icha (cepat pulang tante) tante Murni (terima kasih karena selalu setia isiin pulsaku selama 4 tahun), dan tante Cia (tante yang paling rempong)
6. Tulang-tulang dan nantulang-nantulangku. Terima kasih Tulang Timbul dan nantulang Efi, tulang Pendi sama nantulang Risma.
7. Sepupu-sepupuku Rendi, Adam, Renaldi, Lian, Tasya, Harry dan adek Al, wujudkan cita-cita kalian dek, kakak sayang kalian.
8. Ibu Rahmawati Husein, Ph.D selaku dosen pembimbing, terima kasih bimbingannya selama ini ibu akhirnya skripsi ini selesai juga, saya rindu ibu omelin, hehehe, Saya banyak belajar dari Ibu.
9. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si dan bapak Drs. Suswanta, M.Si selaku dosen penguji I dan II, terima kasih masukan, saran dan kritiknya demi perbaikan skripsi ini.
10. Mantan Kost Ungu, Laila, Tinek, Zeta, Pita, Ika, Fika, Desi, dan Ratih, terima kasih buat pengalaman tidak terlupakan selama kost di Aziziah.
11. Penghuni Kost Andin, ibu kost, si kembar mbak Ningrum dan mbak Pretty, si galau mbak Febril dan mbak Efi (pengganti bu Ama di kost) terima kasih mbak-mbakku.

12. Teman-teman seperjuanganku Nining, Melisa, Mega, Lily, Haqga, kita lanjutkan perjuangan kita dari Kota Gudeg ini sahabat.
13. Sahabat jauhku, Indri, Ida, Rosa, Mia, Anggun, Stevani, terima kasih karena selalu setia jadi pendengar curhatku.
14. Kepompongku si Tersona Iva, si Tegal Mega, dan si Sumbawa Aang, terima kasih ya udah bikin aku bête tiap hari.
15. Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan 2009.
16. Teman-teman KKN ku “Laskar Tajem” dan eyang kesayangan, terima kasih karena udah bikin tempat KKN seperti surga~
17. Asrama Batam, Komap dan HMI komisariat Tunas Bangsa, terima kasih udah mengajarkan aku berorganisasi.
18. Kepada berbagai pihak yang memberi masukan baik sumber maupun pendapatnya terhadap skripsi ini, maaf tidak bisa sebutin satu-satu, terimakasih.

Terima kasih sebesar-besarnya atas bantuannya semoga Allah membalas dengan lebih baik dan lebih banyak, amin. Segala daya upaya serta kemampuan penulis curahkan sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini namun tidak lepas dari segala kekurangan yang ada. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam penelitian yang akan datang.

Yogyakarta, 25 Desember 2013

Arini Lubis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Dasar Teori.....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	7
2. Pengertian Pelayanan	9
3. Konsep Kualitas Layanan.....	11
4. Kepuasan Pelanggan	18
5. Hipotesis Penelitian	22
F. Definisi Konseptual	27
G. Definisi Operasional	28
H. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3. Jenis Data	31
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
	ix

5. Teknik Pengumpulan Data	32
6. Variabel Penelitian.....	33
7. Hipotesis Operasional	35
8. Teknik Pengukuran Penelitian.....	36
9. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
10. Metode Analisis Data.....	38
11. Koefisien Determinan	39
12. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).	40

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM

.....	41
A. Profil Kota Batam	41
B. Dinas Perhubungan Kota Batam.....	43

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Responden Penelitian	59
2. Analisis Regresi Linear Berganda	61
B. Pembahasan	70

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Batam	43
Tabel 2.2 Jumlah Halte Bus	46
Tabel 2.3 Data Pegawai Per Bidang	55
Tabel 2.4 Data Pegawai Dinas Perhubungan	56
Tabel 2.5 Data Pegawai Menurut Golongan	56
Tabel 2.6 Data Menurut Latar Belakang Pendidikan	56
Tabel 2.7 Data Jumlah Badan Usaha Taxi	57
Tabel 2.8 Data Jumlah Jalan	58
Tabel 3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Responden.....	60
Tabel 3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	60
Tabel 3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kota Batam.....	41
Gambar 2.2 Bus Trans Batam	45
Gambar 2.3 Halte/ Shelter dan JPO	47
Gambar 2.4 Jalur Pejalan Kaki	49
Gambar 2.5 Iklan Kerja Sama	50
Gambar 2.6 Desain Koridor Trans Batam	54