

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA ADIRA FINANCE YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

ANASTASIA LARASATI

NIM : 11094756

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA ADIRA FINANCE YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi(S1)

Pada Program Studi Manajemen Bisnis

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana



Disusun oleh:

ANASTASIA LARASATI

NIM : 11094756

**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2013

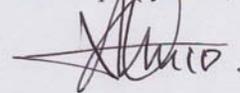
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Anastasia Larasati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA ADIRA FINANCE YOGYAKARTA”**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta , Desember 2012

Yang membuat pernyataan,



(Anastasia Larasati)

NIM: 11094756

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

(Drs.Purwani Retno Andalas,MM)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

Mengesahkan

Dekan



(Dr. Singgih Santoso, M.M.)

Dewan Penguji:

1. Dra. Ety Istriani, MM

2. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA

3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM

[Handwritten signature]
.....

[Handwritten signature]
.....

[Handwritten signature]
.....

MOTTO

*Ganjaran tertinggi untuk usaha seseorang
Bukanlah apa yang mereka dapatkan dari usahanya
Tapi perubahan dari mereka akibat usaha itu
(John R)*

*Sesungguhnya baik atau buruk itu tidak ada
Pikiranlah yang membuatnya demikian
(William Shakespeare)*



© UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan ini dipersembahkan kepada :

1. Universitas Kristen Duta Wacana
2. Semua keluargaku, Orang tua dan Saudara – Saudaraku yang aku sayangi.
3. Johan Canneke
4. Sahabat dan teman – teman dekatku

ABSTRAKSI

Masalah umum yang dihadapi sebagian besar perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka mempertahankan pelanggan dan memperluas pangsa pasar, analisis mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting. Karena konsumen sekarang semakin kritis, maka perusahaan harus memahami kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hal tersebut, maka akan diteliti seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengnlisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ADIRA yang masih aktif menjadi anggota PT. ADIRA cabang Yogyakarta.. Teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling, sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 11,646 lebih besar dari F tabel 2,31, sehingga variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya koefisien determinasi (R^2) kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,383. Hal ini menunjukkan bahwa 38,3 % kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan sisanya yaitu 61,7 % kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan

© UKDW

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA ADIRA FINANCE YOGYAKARTA”**. Diiringi rasa syukur yang tiada terkira kepada Tuhan yang Maha kuasa, maka dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Drs.Purwani Retno Andalas,MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen pengajar, staff tata usaha, dan petugas perpustakaan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana,
3. Kedua orang tuaku, saudara-saudaraku, terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini.
4. Pacarku Johan yang selalu mendampingi dalam mencari,membuat dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Daniel selaku karyawan PT. Adira cabang Yogyakarta yang telah memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.
6. Responden (pelanggan PT. Adira cabang Yogyakarta).
7. Seluruh sahabat Universitas Kristen Duta Wacana yang memberikan semangat pada masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat baik langsung atau tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Desember 2102

Penulis,

Anastasia Larasati

11094756



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Motto	vi
Halaman persembahan	vii
Abstraksi	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	
 BAB I Pendahuluan		
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Akademis	6
1.4.2 Bagi PT.ADIRA	6
1.5 Sistematika Penulisan	6

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Pemasaran Jasa	9
2.1.4 Kualitas Jasa	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan	12
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.7 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah	14
2.1.8 Kepuasan Nasabah	15
2.2 Kerangka Teoritis	17
2.3 Hipotesis	18

BAB III Metode Penelitian

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	20
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.2.1 Variabel penelitian	20
3.2.1.1 Variabel Dependen	20
3.2.1.2 Variabel Independen	20
3.2.2 Definisi Operasional	21
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	23

3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Metode Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
3.6.1.1 Uji Validitas	25
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	27
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.7.1 Uji t	29
3.7.2 Uji F	30
3.8 Koefisien Determinasi (R ²)	31
 BAB IV Hasil dan Pembahasan	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2 Profil nasabah PT.ADIRA	33
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2.2 Nasabah Berdasarkan Usia	35
4.1.2.3 Nasabah Berdasarkan Status Pernikahan	36
4.1.2.4 Nasabah Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	37
4.1.2.5 Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
4.1.2.6 Nasabah berdasarkan pekerjaan	39

4.1.2.7 Nasabah Berdasarkan Pendapatan	40
4.1.2.8 Nasabah berdasarkan Intensitas penggunaan Jasa	41
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Tanggapan Nasabah terhadap variabel Penelitian	42
4.2.1.1 Tanggapan Nasabah terhadap dimensi layanan Bukti Fisik	43
4.2.1.2 Tanggapan Nasabah terhadap dimensi layanan Keandalan	45
4.2.1.3 Tanggapan responden terhadap dimensi layanan Daya Tanggap	46
4.2.1.4 Tanggapan Nasabah terhadap dimensi layanan Jaminan	48
4.2.1.5 Tanggapan Nasabah terhadap variabel Empati	50
4.2.1.6 Tanggapan Nasabah terhadap Kepuasan pelanggan	51
4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	53
4.2.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.3.1 Persamaan Regresi	57

4.3.2 Pengujian Hipotesis	60
4.3.2.1 Uji t	60
4.3.2.2 Uji F	62
4.3.3 Koefisien Determinasi	63
4.4 Pembahasan	64

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	71

© UKDW

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Status Pernikahan	36
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	37
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Intensitas penggunaan Jasa Adira	41
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	44

Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	45
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	47
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	49
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	50
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.17 Hasil analisis regresi linier berganda	56
Tabel 4.18 Uji F	62
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	63

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Sederhana Proses Pemasaran	8
Gambar 2.2 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa	10
Gambar 2.3 Hubungan antara Harapan, Kepuasan Nasabah, dan Kualitas Jasa yang dipahami atau dipersepsikan	11
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	18



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	TABULASI DATA PENELITIAN
LAMPIRAN 3	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA
LAMPIRAN 5	SURAT IJIN PENELITIAN

© UKDW

ABSTRAKSI

Masalah umum yang dihadapi sebagian besar perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka mempertahankan pelanggan dan memperluas pangsa pasar, analisis mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting. Karena konsumen sekarang semakin kritis, maka perusahaan harus memahami kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hal tersebut, maka akan diteliti seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengnlisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ADIRA yang masih aktif menjadi anggota PT. ADIRA cabang Yogyakarta.. Teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling, sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 11,646 lebih besar dari F tabel 2,31, sehingga variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya koefisien determinasi (R^2) kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,383. Hal ini menunjukkan bahwa 38,3 % kepuasan pelanggan PT. ADIRA cabang Yogyakarta dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan sisanya yaitu 61,7 % kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan

© UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era globalisasi saat ini persaingan dunia bisnis semakin ketat, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan apabila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan pelanggan serta nilai dari kualitas jasa yang ditawarkan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain yang lebih memuaskan pelanggan. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat baik di mata masyarakat. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat ,diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis,memungkinkan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas serta pelanggan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Perusahaan jasa dibidang multifinance di Indonesia kini banyak diminati oleh masyarakat di Indonesia .Semakin banyaknya minat masyarakat membuat perusahaan multifinance memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pelanggannya.Salah satu perusahaan multi finance yang bergerak dibidang jasa pembiayaan sepeda motor adalah PT ADIRA finance cabang Yogyakarta.Dalam menghadapi persaingan , ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan untuk menggunakan jasa PT.ADIRA FINANCE cabang Yogyakarta ,antara lain Dimensi Bukti fisik (*tangible*) yang meliputi penampilan gedung , interior bangunan , dan penampilan karyawan.Dimensi Keandalan (*reliability*) yang meliputi kemampuan yang memberikan pelayanan - pelayanan yang terbaik .Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kesediaan karyawan kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.Dimensi jaminan (*assurance*) meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta Dimensi empati (*empathy*) yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan.Ke lima dimensi tersebut disebut SERVQUAL (Service Quality) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman,Zeithaml,dan Berry,1998)

Berdasarkan riset Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia (AISI), salah satu masalah utama lembaga jasa pembiayaan motor adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu PT.ADIRA FINANCE Cabang Yogyakarta dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggannya meningkat. PT ADIRA FINANCE Cabang Yogyakarta perlu secara cermat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pelanggan, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ADIRA FINANCE Cabang Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini akan mengambil judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Adira Finance Yogyakarta”**.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang masalah ,maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimanakah profil nasabah PT.ADIRA finance cabang Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah tanggapan nasabah terhadap kualitas layanan PT.ADIRA finance cabang Yogyakarta?
3. Bagaimanakah pengaruh dimensi Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?
4. Bagaimanakah pengaruh dimensi Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?
5. Bagaimanakah pengaruh dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?
6. Bagaimanakah pengaruh dimensi Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?
7. Bagaimanakah pengaruh dimensi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?
8. Bagaimanakah pengaruh dimensi Kualitas pelayanan Bukti fisik (*tangible*),Keandalan (*reliability*),Daya tanggap (*responsiveness*),Jaminan (*assurance*),Empati (*empathy*). terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance cabang Yogyakarta?

1.3.TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Penelitian :

1. Mendiskripsikan profil nasabah PT.ADIRA Finance cabang Yogyakarta.
2. Mendiskripsikan tanggapan nasabah atas kualitas layanan PT.ADIRA Finance Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh dimensi layanan Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah PT Adira Finance cabang Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh dimensi Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira cabang Yogyakarta.
5. Menganalisis pengaruh dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira cabang Yogyakarta.
6. Menganalisis pengaruh dimensi Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira cabang Yogyakarta.
7. Menganalisis pengaruh dimensi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah di PT Adira cabang Yogyakarta.
8. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan Bukti fisik (*tangible*),Keandalan (*reliability*),Daya tanggap (*responsiveness*),Jaminan (*assurance*),Empati (*empathy*). terhadap kepuasan nasabah di PT Adira

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah informasi dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

1.4.2 Bagi PT.Adira

Dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa sekarang dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak perusahaan apabila ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menekankan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penyusunan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah ,rumusan masalah ,tujuan penelitian ,manfaat penelitian ,dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang landasan teori , kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel dan definisi operasional ,populasi dan sampel,jenis dan sumber data,metode pengumpulan data,metode analisis data ,analisis regresi linier berganda,pengajian hipotesis dan koefisien determinasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian ,hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh.

© UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyimpulkan berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada bab IV sebelumnya, serta memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

5.1 Kesimpulan

1. Profil nasabah PT.ADIRA berdasarkan Jenis kelamin,80% adalah pria .Berdasarkan usia profil nasabah PT.ADIRA rata – rata berusia 26 – 35 tahu (55%) dikarenakan pada usia tersebut adalah usia produktif (masa kerja),profil nasabah berdasarkan status pernikahan sebanyak 71% nasabah PT.ADIRA sudah menikah,selain itu berdasarkan wilayah tempat tinggalnya nasabah PT.ADIRA 59% tinggal diwilayah Sleman,hal lainnya berdasarkan tingkat pendidikan 33 % nasabah PT.ADIRA adalah Sarjana,profil nasabah PT.ADIRA berdasarkan pekerjaan sebanyak 67% adalah pegawai swasta,selain itu berdasarkan pendapatan nasabah PT.ADIRA sebanyak 91% maksimal pendapatan Rp 3.000.000,dilihat dari Intensitas penggunaan Jasa Adira sebanyak 54% nasabah PT.ADIRAtelah 2x menggunakan jasa PT.ADIRA
2. Hasil deskriptif pada masing-masing dimensi pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diukur

menggunakan rentang skala memperoleh rata – rata skor yang berada pada skala puas pada setiap variabel nya.

3. Dari hasil Analisis regresi linier berganda secara simultan dimensi pelayanan jasa memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan , hal ini ditunjukkan dengan nilai positif dan searah dengan kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pada persamaan regresi , sehingga apabila PT.ADIRA memberikan pelayanan baik pada setiap variabel maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
4. Selain itu , secara simultan dimensi pelayanan jasa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui uji F dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel (2,31).
5. Pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial dapat ditunjukkan dengan menggunakan uji t , yang dijelaskan pada setiap variabel berikut ini :
 - a) Variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan .
 - b) Variabel keandalan (*reliability*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan .
 - c) Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan .
 - d) Variabel jaminan (*assurance*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan .

e) Variabel empati (*empathy*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan .

6. Dari hasil uji menggunakan koefisien determinasi pengaruh variabel - variabel bebas terhadap variabel pengikatnya , diperoleh hasil 38,3 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel - variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini , maka diajukan saran - saran sebagai berikut :

1. Bukti fisik dan jaminan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga harus tetap dijaga, dipertahankan dan di tingkatkan.
2. Variabel keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun demikian variabel - variabel tersebut harus dijaga dan ditingkatkan , karena merupakan bagian dari atribut atribut yang membentuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Dimensi pelayanan jasa yang diteliti pada penelitian ini hanya sebagian kecil dari variabel - variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga penelitian yang masih banyak variabel - variabel lain yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya .

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Cetakan Kelima. BPFE. Yogyakarta.
- _____. 1995. *Petunjuk Teknis Penyusunan Skripsi*. BPFE. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Andi. Yogyakarta.
- _____. 1997. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*.
- _____. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan Pengendalian. Erlangga. Yakarta.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran* . Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta. Lamb, Lovelock, Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta