

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
(Studi Kasus pada Mahasiswa)**



Disusun Oleh:

RICHA MEGA PUSPITA

11140096

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
(Studi Kasus pada Mahasiswa)**



Disusun Oleh:

RICHA MEGA PUSPITA

11140096

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
(Studi Kasus pada Mahasiswa)
SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

RICHA MEGA PUSPITA

NIM : 11140096

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
(Studi Kasus pada Mahasiswa)**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

RICHA MEGA PUSPITA

11140096

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

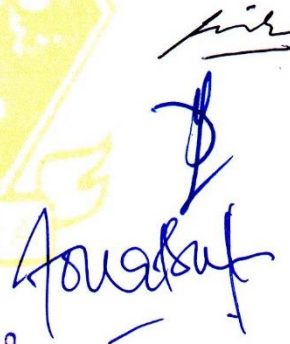
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal **25 JAN 2018**

Nama Dosen

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM :
(Ketua Tim)
2. Dr. Singgih Santoso, MM :
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, SE., MM :
(DosenPenguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, **30 JAN 2018**

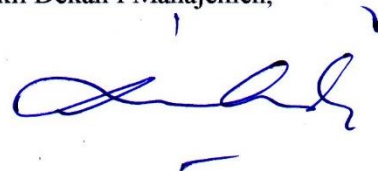
Disahkan oleh:

Dekan,



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDUKUNG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STASIUN LEMPUYANGAN
YOGYAKARTA (Studi Kasus pada Mahasiswa)**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 25 Januari 2018



Richa Mega Puspita

11140096

HALAMAN MOTTO

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apapun di bawah langit ada waktunya, ada waktu untuk menangis, ada waktu untuk tertawa; ada waktu untuk meratap; ada waktu untuk menari.”

(Pengkotbah 3 : 1,4)

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29 : 11)

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”

(Matius 21 : 22)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nya
2. Uti Pris dan Mbah Sastro atas setiap doa dan dukungannya.
3. Bapak dan Mama atas segala doa, dukungan, dan jerit payahnya dalam membiayai saya sampai dapat menjadi Sarjana.
4. Mbak Venti dan Febi yang selalu memberikan doa dan motivasi.
5. Duta, Hanin, Uut, Rini, dan Tunjung yang selalu memberi semangat, dukungan, dan dengan sabar mau membagikan ilmu yang dimiliki di sela-sela kesibukan masing-masing, serta yang membukakan pintu ketika saya membutuhkan tempat untuk berkeluh kesah
6. Mamak Desy yang dengan baik hati selalu meminjamkan barang-barangnya, memberikan tumpangan kepada saya, dan yang selalu ada bersama saya selama masa kuliah ini.
7. Teman-teman Manajemen 2014 yang sama-sama sedang memperjuangkan skripsi, yang dengan tulus mau berbagi informasi dan ilmunya kepada saya.
8. Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Singgih Santoso, MM.
9. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW).
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta (Studi Kasus : Mahasiswa)”*.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran – saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya..
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D, selaku wakil dekan 1 Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

3. Pak Edy Nugroho, SE., MSc. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengolah data skripsi.
4. Bapak dan Mama yang selalu memberikan dukungan lewat doa, nasehat dan kasih sayang serta jerih payah dan usaha yang telah dilakukan supaya anak-anaknya dapat menjadi Sarjana.
5. Saudara terkasih : Mbakven dan Pepik yang selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Keluarga besar yang juga selalu memberikan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan masa kuliah.
7. Yang tersayang : duta, hanin, uut, rini, dan tunjung, yang selalu memberikan motivasi, masukkan, dan dengan sabar mau membagikan ilmu disela-sela kesibukkan masing-masing, yang selalu ada dan mau mendengarkan dan memberikan solusi pada setiap permasalahan yang saya hadapi.
8. Yang tersabar : mamak desy yang sudah menjadi orang terdekat saya selama masa kuliah. Yang selalu mau berbagi dan yang melewati masa susah dan senang bersama-sama sampai saat ini dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama.
9. Teman-teman Manajemen 2014 yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, 15 Januari 2017

Penulis,

Richa Mega Puspita

©UKDWN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAKSI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7

1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Jasa	9
2.1.1. Pengertian Jasa	9
2.1.2. Karakteristik Jasa	9
2.1.3. Tipe Jasa	11
2.2. Kualitas	12
2.2.1. Pengertian Kualitas	12
2.3. Pelayanan	13
2.3.1. Pengertian Pelayanan	13
2.3.2. Unsur – unsur Pelayanan	14
2.4. Kualitas Pelayanan	15
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.5. Kepuasan Pelanggan	20
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.5.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21

2.6. Penelitian Terdahulu	23
2.7. Kerangka Penelitian	24
2.8. Hipotesis Penelitian.....	24
2.8.1. Hubungan antara Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.8.2. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.8.3. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.8.4. Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.8.5. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.8.6. Hubungan antara Fasilitas Pendukung dengan Kepuasan Pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Data	30
3.1.1. Pengumpulan Data	31
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	34
3.2.1. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2.2. Pengukuran Variabel.....	36
3.3. Metode Analisis Data.....	37
3.3.1. Uji Validitas	37
3.3.2. Uji Reliabilitas	38

3.3.3. Analisis Deskriptif	39
3.3.4. Koefisien Determinasi (r^2)	39
3.3.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.1.1. Uji Validitas	43
4.1.2. Uji Reliabilitas	47
4.2. Analisis Deskriptif	48
4.2.1. Gender	48
4.2.2. Usia	49
4.2.3. Pekerjaan	50
4.2.4. Pendidikan Terakhir	50
4.2.5. Pendapatan	51
4.2.6. Frekuensi Transaksi	52
4.3. Koefisien Determinasi (r^2)	53
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.4.1. Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F).....	57
4.4.2. Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)	58

4.5. Pembahasan Hasil	65
BAB V PENUTUP.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.1.1. Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden	72
5.1.2. Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi (r^2).....	73
5.1.3. Hasil Analisis Uji F.....	73
5.1.4. Hasil Analisis Uji t.....	74
5.2. Saran.....	74
5.2.1. Saran Berdasarkan Hasil Penelitian bagi Perusahaan	74
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gambaran Tingkat Kepuasan di Stasiun Lempuyangan 2012.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Gender	48
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	52
Tabel 4.10 Analisis Regresi untuk Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda	54

Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.14 Tabel Hasil Penelitian	66

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	24
---------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 5 Hasil Uji F

Lampiran 6 Hasil Uji t

©UKDW

ABSTRAKSI

Setiap perusahaan pasti akan melakukan berbagai macam upaya untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan dalam kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari para pelanggan. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga perlu memperhatikan fasilitas pendukung yang bisa menjadi salah satu faktor penunjang dalam meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*), serta variabel fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dengan kriteria responden yang dipilih adalah seluruh pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang dalam satu bulan terakhir pernah melakukan transaksi di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat enam hipotesis sebagai berikut : pertama, keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Kedua, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Ketiga, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Keempat, empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Kelima, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Keenam, fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Sedangkan variabel lainnya yaitu daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik serta fasilitas pendukung secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) penelitian ini sebesar 0,529. Hal ini berarti 52,9% kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan fasilitas pendukung, sedangkan sisanya 47,1 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fasilitas pendukung dan kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

ABSTRACT

Every companies definitely will give all of their efforts in order to give the best satisfaction to their customers. One thing that can be done is by improving their service quality, so that it can fulfill their expectation or hope. Besides improving their quality, they should also pay attention to their supporting facility. This facility can become one of the supporting factors in improving the customers' satisfaction.

The problem which is observed in this observation is examining the influence of service quality variable dimensions which include *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, and *tangible*, as well as supporting facility variable towards the satisfaction of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. The method which was done to collect the data was spreading the questioner sheets to the customers of Lempuyangan Railway Station. The criteria of the customers is they have had transaction in the railway station at least a month ago. The number of the customers which is chosen as respondents are 100 people.

Based on those criteria, there are 6 hypotheses: First, reliability doesn't give significant influence to the satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Second, responsiveness is significantly influential towards the satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Third, assurance is influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Fourth, emphaty isn't significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Fifth, tangible is significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Sixth, supporting facility is significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta.

Based on the result of the hypotheses observation, it can be concluded that reliability and emphaty variable partialy aren't influential towards satisfaction level of the customers of the Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. On the other hand, other variables such as responsiveness, assurance, and tangible as well as supporting facility partialy has positive and significant influence to the satisfaction of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta.

This observation determination coefficient (Adjusted R²) is 0.529. It means that 52.9% customers' satisfaction is influenced by reliability, responsiveness, assurance, tangible and supporting facility. Otherwise, the rest of the number (47.1%) is influenced by other variables that aren't examined in this observation.

Key words: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible, suppoting facility, Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta customers' satisfaction.

ABSTRAKSI

Setiap perusahaan pasti akan melakukan berbagai macam upaya untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan dalam kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari para pelanggan. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga perlu memperhatikan fasilitas pendukung yang bisa menjadi salah satu faktor penunjang dalam meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*), serta variabel fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dengan kriteria responden yang dipilih adalah seluruh pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang dalam satu bulan terakhir pernah melakukan transaksi di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat enam hipotesis sebagai berikut : pertama, keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Kedua, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Ketiga, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Keempat, empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Kelima, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Keenam, fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Sedangkan variabel lainnya yaitu daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik serta fasilitas pendukung secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) penelitian ini sebesar 0,529. Hal ini berarti 52,9% kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan fasilitas pendukung, sedangkan sisanya 47,1 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fasilitas pendukung dan kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

ABSTRACT

Every companies definitely will give all of their efforts in order to give the best satisfaction to their customers. One thing that can be done is by improving their service quality, so that it can fulfill their expectation or hope. Besides improving their quality, they should also pay attention to their supporting facility. This facility can become one of the supporting factors in improving the customers' satisfaction.

The problem which is observed in this observation is examining the influence of service quality variable dimensions which include *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, and *tangible*, as well as supporting facility variable towards the satisfaction of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. The method which was done to collect the data was spreading the questioner sheets to the customers of Lempuyangan Railway Station. The criteria of the customers is they have had transaction in the railway station at least a month ago. The number of the customers which is chosen as respondents are 100 people.

Based on those criteria, there are 6 hypotheses: First, reliability doesn't give significant influence to the satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Second, responsiveness is significantly influential towards the satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Third, assurance is influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Fourth, emphaty isn't significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Fifth, tangible is significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. Sixth, supporting facility is significantly influential towards satisfaction level of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta.

Based on the result of the hypotheses observation, it can be concluded that reliability and emphaty variable partialy aren't influential towards satisfaction level of the customers of the Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta. On the other hand, other variables such as responsiveness, assurance, and tangible as well as supporting facility partialy has positive and significant influence to the satisfaction of the customers of Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta.

This observation determination coefficient (Adjusted R²) is 0.529. It means that 52.9% customers' satisfaction is influenced by reliability, responsiveness, assurance, tangible and supporting facility. Otherwise, the rest of the number (47.1%) is influenced by other variables that aren't examined in this observation.

Key words: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible, suppoting facility, Lempuyangan Railway Station of Yogyakarta customers' satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan di era globalisasi saat ini membuat kehidupan manusia berkembang semakin pesat. Kemajuan tersebut ditandai dengan semakin tingginya aktivitas dan tingkat mobilitas penduduk yang diiringi dengan bertambah banyaknya pilihan sarana transportasi yang tersedia saat ini. Pilihan alat transportasi yang semakin beragam membuat masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam menggunakan jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai macam layanan jasa dengan harga dan fasilitas yang berbeda. Oleh karena itu, masyarakat menjadi semakin berhati-hati dalam menentukan pilihan mereka. Masyarakat akan mencari sarana transportasi yang sesuai dengan keinginan atau harapan mereka sehingga bisa memberikan kepuasan tersendiri. Salah satu contoh alat transportasi yang banyak diminati dan dipilih oleh masyarakat saat ini adalah kereta api. Kereta api merupakan alat transportasi umum yang lebih efisien jika dibandingkan dengan alat transportasi umum lainnya. Selain waktu tempuh yang lebih cepat, kereta api juga dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan satu - satunya perusahaan penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia. Oleh karena itu, PT KAI perlu meningkatkan kualitasnya yaitu dengan cara memberikan apa yang

menjadi harapan para konsumennya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:177), yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen adalah dengan menyadari pentingnya kualitas pelayanan bagi para konsumen. Menurut Tjiptono (2005:121) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pembeli. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Saat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau persepsi pelanggan, maka perusahaan secara tidak langsung telah memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Hal ini tentu sangat baik bagi perusahaan karena secara tidak langsung keuntungan perusahaan akan meningkat karena konsumen yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kemungkinan besar akan kembali menggunakan jasa transportasi kereta api pada perjalanan berikutnya.

Selain kualitas pelayanan, hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen adalah tersedianya fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung disini adalah berupa usaha – usaha penunjang yang ada di sekitar stasiun seperti warung makan, toko

oleh-oleh, serta *homestay*. Selain memberikan keuntungan bagi usahanya sendiri, adanya fasilitas pendukung ini juga memberikan keuntungan bagi para pelanggan stasiun. Hal ini dikarenakan para pelanggan akan mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Contohnya pelanggan stasiun tidak perlu jauh – jauh mencari oleh – oleh di tempat lain, mereka bisa membeli oleh – oleh yang dijual di sekitar stasiun Lempuyangan karena disana memang tersedia beberapa toko yang menjual oleh – oleh khas Yogyakarta. Hal – hal inilah yang juga diduga akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu Stasiun Kereta Api di Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitasnya adalah Stasiun Lempuyangan. Stasiun ini diresmikan pada tanggal 2 Maret 1872 oleh Pemerintah Hindia Belanda. Peresmian stasiun ini sekaligus menandakan masuknya kereta api pertama kali di kota Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa Stasiun Lempuyangan adalah stasiun kereta api yang paling tua di kota Yogyakarta. Setelah 15 tahun berjalan, Stasiun Tugu kemudian diresmikan. Pada awalnya rute kereta api yang ada hanya meliputi Yogyakarta sampai Semarang. Sampai pada akhirnya seiring perkembangan zaman, rute yang ada semakin bertambah dan meluas hampir keseluruhan wilayah di pulau Jawa. Sampai saat ini, Stasiun Lempuyangan dikenal sebagai stasiun kereta api kelas ekonomi karena stasiun ini melayani berbagai macam kereta kelas ekonomi. Stasiun kereta api kelas ekonomi selama ini identik dengan kesan jorok, kumuh, dan tidak teratur. Kesan tersebut juga sempat berlaku bagi Stasiun

Lempuyangan sebelum akhirnya sedikit demi sedikit mulai melakukan beberapa renovasi dan penataan ulang untuk menghapus kesan buruk tersebut. Sebelum dilakukan renovasi, Stasiun Lempuyangan memang terlihat cukup tidak teratur. Kurangnya fasilitas seperti tempat duduk yang tidak sesuai dengan jumlah pelanggan yang semakin bertambah membuat banyak pelanggan terpaksa harus duduk di lantai maupun berdiri di tengah jalan. Selain pelanggan yang merasa tidak nyaman, hal tersebut tentu akan mengganggu jalan keluar masuk bagi pelanggan lainnya. Hal lain yang membuat Stasiun Lempuyangan terlihat tidak teratur adalah kurangnya penyediaan lahan parkir. Banyak pelanggan yang parkir di tepi jalan dan akhirnya berdampak pada kemacetan di jalan keluar-masuk stasiun. Terlebih lagi sebelumnya jalan keluar-masuk stasiun merupakan jalan dua arah.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta pernah melakukan survei tentang kepuasan di stasiun Lempuyangan pada tahun 2012 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Gambaran Tingkat Kepuasan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta 2012

Kode	Faktor	Rata-rata	
		Tingkat Kepuasan	Prioritas Penanganan
1	Harga tiket yang ditawarkan	3.04	3.37
2	Kebersihan di stasiun/shelter	2.82	3.56
3	Kebersihan didalam kereta	2.91	3.59
4	Kebersihan toilet di stasiun/shelter	2.76	3.62
5	Kemamanan pada saat berada di stasiun/kereta	2.96	3.80
6	Kenyamanan dari gangguan cuaca	2.68	3.29
7	Kenyamanan pada saat berada didalam kereta	3.23	3.40
8	Kenyamanan pada saat naik/turun dari kereta	2.99	3.30
9	Luas stasiun/shelter	3.02	3.04
10	Jumlah tempat duduk di stasiun	2.79	3.35
11	Jumlah tempat duduk didalam kereta	3.21	3.53
12	Informasi berkaitan dengan jadwal	3.19	3.74
13	Ketepatan antara jadwal dengan kenyataan	3.24	3.79
14	Keramahan petugas dalam melayani penumpang	2.84	3.48
15	Pemahaman petugas akan jadwal	3.08	3.39
16	Penerangan didalam kereta	3.15	3.36
17	Sirkulasi udara didalam kereta	3.06	3.43
Rata-rata Keseluruhan		3.01	3.47

Sumber : Referensi jurnal penelitian

Keterangan :

Skala pengukuran : 1 - 4

0,00 - 1,00 : sangat buruk

1,00 - 2,00 : buruk

2,00 - 3,00 : baik

3,00 - 4,00 : sangat baik

Berdasarkan data di atas, dapat dikatakan tingkat kepuasan pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan prioritas penanganan yang dilakukan oleh PT KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta dalam skala pengukuran 1-4. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut sudah tergolong dalam kategori baik. Tetapi tingkat penanganan yang dilakukan, tidak menutup kemungkinan mempengaruhi jumlah keluhan pelanggan kereta api di stasiun Lempuyangan yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu disetiap tahunnya. Sebagai perbandingan, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyaknya keluhan dari pelanggan seperti yang terdapat pada tabel jumlah keluhan pelanggan di stasiun berikut ini :

Tabel 1.2
Jumlah Keluhan Pelanggan di Stasiun Lempuyangan
Yogyakarta

Tahun	Jumlah Keluhan
2008	243
2009	368
2010	169
2011	295
2012	311

Sumber : Referensi jurnal penelitian

Dalam tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah keluhan pelanggan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu setiap tahunnya. Pada tahun 2008 sampai 2009, jumlah keluhan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 125 keluhan. Sedangkan pada tahun 2009 sampai 2010, jumlah keluhan pelanggan mengalami penurunan yang besar yaitu 199 keluhan. Dan mulai tahun 2010 sampai 2012, keluhan pelanggan terus mengalami kenaikan yang berarti buruk bagi Stasiun Lempuyangan. Oleh karena itu, adanya evaluasi dan perbaikan sangatlah perlu dilakukan oleh PT KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta khususnya Stasiun Lempuyangan untuk mengurangi jumlah keluhan pelanggan dan menambah tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?
2. Apakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?
3. Apakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?
4. Apakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?

5. Apakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?
6. Apakah pengaruh fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan sumbangan pemikiran untuk dijadikan masukan dalam

pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung pada Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dan kenyataan.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu umum dan spesifik, maka penelitian dibatasi sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
2. Responden penelitian adalah seluruh pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang dalam satu bulan terakhir pernah melakukan transaksi di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
3. Jumlah responden sebanyak 100 responden.
4. Waktu : Oktober - Desember 2017

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta variabel fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Perusahaan yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang dalam satu bulan terakhir pernah melakukan transaksi di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan data yang sudah ada. Saat semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid, maka penelitian tersebut dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

5.1.1. Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden

1. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 72 responden (72%).
2. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 19-29 tahun yaitu sebanyak 95 orang (95%).m

3. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan pekerjaan pelajar/ mahasiswa yaitu sebanyak 92 orang (92%).
4. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat yaitu sebanyak 73 orang (73%).
5. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan pendapatan < Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 52 orang (52%).
6. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan frekuensi 1 kali transaksi dalam 1 bulan terakhir yaitu sebanyak 58 orang (58%).

5.1.2. Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis regresi untuk Koefisien Determinasi (R^2), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta variabel fasilitas pendukung mempengaruhi sebesar 52,9% terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya yaitu 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.1.3. Hasil Analisis Uji F

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dibahas dalam Bab IV, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan fasilitas pendukung secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta karena nilai probabilitasnya adalah 0,000.

5.1.4. Hasil analisis Uji t

Dari analisis uji t dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Sedangkan variabel lainnya yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan fasilitas pendukung secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

5.2. Saran

5.2.1. Saran berdasarkan hasil penelitian bagi Perusahaan

1. Dengan kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung yang baik ini maka Stasiun Lempuyangan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan apa yang sudah dicapai saat ini. Melihat semakin penuhnya Stasiun Lempuyangan akan pelanggan saat ini membuat perusahaan harus selalu melakukan perbaikan dan penyesuaian untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Stasiun Lempuyangan hendaknya juga memperhatikan dan menyesuaikan ruang tunggu dengan jumlah pelanggan yang datang ke Stasiun Lempuyangan. Berdasar jawaban responden yang terkait dengan ruang tunggu, masih banyak pelanggan yang merasa kurang nyamannya ruang tunggu di Stasiun Lempuyangan.

5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepan, yaitu :

1. Pada penelitian mendatang, peneliti diharapkan dapat mencari dan menganalisis variabel baru yang masih jarang ditemukan hasil penelitiannya supaya ada pembaharuan variabel penelitian khususnya dalam lingkup manajemen pemasaran.
2. Dalam membuat kuesioner, peneliti diharapkan bisa membuat pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan indikator yang ada serta pernyataan yang mudah dimengerti oleh responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Munica. 2011. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Ardhana, O., ASTUTI, T., & Rahayu, S. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*(Doctoral dissertation). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aquinas, Thomas. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Dwijaya, Davy. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ashar Elektronik Kendal*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 52-59.
- Japariato, E., Laksmono, P., & Khomariyah, N. A. (2007). *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal manajemen perhotelan*, 3(1), 34-42.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Millineum ed. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.

- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image; Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen. Vol.7.No.1.*
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Tahun 1998.*
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Industri Pelayanan Jasa.* Jakarta : Balai Pustaka
- Sukmo, Asep. 2009. *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang.* Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Sulistyo, H. 1999. *Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen: Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang. Jurnal Bisnis Strategi, 4(1), 8-24.*
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service Quality & Satisfaction.* Edisi 1, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction,* Yogyakarta:ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa.* Edisi Keempat. CV. Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction,* Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

<https://pengertianmenurutparaahli.org/pengertian-kualitas-dan-kuantitas/>

<http://teknikelektronika.com/pengertian-uji-hipotesis-jenis-jenisnya/>