

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN SERVICE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI MPM HONDA MOTOR
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

Jony

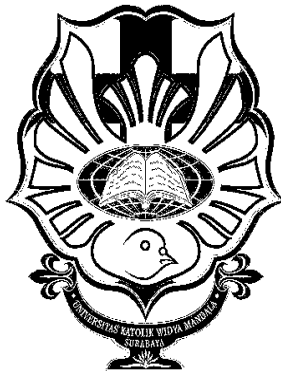
NRP. 7103012035

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN SERVICE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI MPM HONDA MOTOR
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Jony

NRP. 7103012035

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Jony

NRP : 7103012035

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN SERVICE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MPM HONDA MOTOR
SURABAYA**

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait .

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 3 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN SERVICE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MPM HONDA MOTOR
SURABAYA**

Oleh:

Jony

NRP. 7103012035

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing : Hertina Eka Subandriyo Putri, M. Psi., Psikolog ()

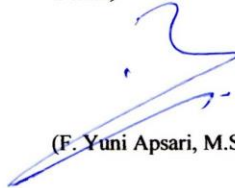
Surabaya, 3 Februari 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 16 Februari 2016

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog.)

Dewan Penguji :

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog. (F. Yuni Apsari)
2. Sekretaris : Elisabeth Widyaning Hapsari, M.Psi., Psikolog. (Elisabeth Widyaning Hapsari)
3. Anggota : Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi., Psikolog. (Herlina Eka Subandriyo Putri)
4. Anggota : Yessyca Diana Gabrielle, M.Psi., Psikolog. (Yessyca Diana Gabrielle)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Jony
NRP : 7103012035

Menyetujui SKRIPSI / karya ilmiah saya berjudul :

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN SERVICE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MPM HONDA MOTOR
SURABAYA**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini, saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Februari 2016



Jony

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang selalu menguatkan langkahku dan senantiasa setia bersamaaku dalam segala kondisi dan permasalahan yang ada.

Keluargaku tercinta, saudara terkasih dan para sahabat yang setia untuk terus memberikan dukungan, doa, memberi ide-ide yang inspiratif, setia untuk meluangkan waktu dan membantu saya dalam bentuk apapun dan dalam kondisi apapun.

Pembimbing saya Ibu Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi. dan para dosen fakultas psikologi UKWMS yang selalu memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkarya mengembangkan kemampuan, sehingga mendapatkan pengalaman-pengalaman yang membuat saya semakin kreatif.

HALAMAN MOTTO

Jangan pernah kehilangan harapan, karena harapan akan membuatmu tak mudah menyerah dan tak gampang berputus asa dalam berjuang. Teruslah berkarya dan temukanlah ribuan alasan untuk tetap berjuang meski jalan yang engkau lalui tidaklah mudah.

Jony_2016

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang senantiasa menuntun dan melimpahkan berkat dalam perjalanan kehidupan ini. Kasih dan berkatNya menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan memberi penghormatan kepada semua pihak yang telah mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. **Para informan dan orang-orang yang terkait dalam penelitian**, terima kasih atas kesediaan waktu dan tempat saat penelitian dilakukan.
2. **Ibu Yuni Apsari, M.Si., Psikolog.**, terima kasih sebagai dekan fakultas psikologi yang selalu memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk terus berkarya, mengembangkan ide-ide kreatif dan juga selaku penguji yang telah banyak memberikan saran-saran kepada penulis, memberikan inspirasi dalam pengerjaan dan membantu untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat. Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
3. **Ibu Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psikolog.**, terima kasih telah menjadi dosen pembimbing skripsi yang memberikan banyak dukungan dan menuntun saya dalam perjalanan menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
4. **Ibu Yessyca Diana G, M.Psi., Psikolog.**, selaku penguji yang telah banyak memberikan saran-saran kepada penulis, memberikan inspirasi dalam pengerjaan dan membantu untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat. Serta terima kasih telah menjadi dosen penasehat akademik saya saat semester satu hingga semester delapan dan bantuan yang diberikan selama saya menjalani kegiatan perkuliahan saya di

Fakultas Psikologi ini. Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.

5. **Bapak Gratianus Edwi Nugrohadi, SS., M.A.**, selaku dosen sosial fakultas psikologi yang telah membantu saya menjadi teman diskusi dalam menyelesaikan penelitian skripsi saya. Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
6. **Bapak Jaka Santosa S, M.Psi.**, selaku dosen klinis fakultas psikologi yang telah melibatkan saya menjadi asisten penelitian dan kegiatan-kegiatan lainnya.
7. **Semua dosen dan staf Fakultas Psikologi Unika Widya Mandala Surabaya**, terima kasih atas tanda jasa dan informasi-informasi yang diberikan selama menjadi mahasiswa psikologi.
8. **Mama**, terima kasih atas kesetiaan dan pengorbananmu untuk terus memperjuangkanku hingga dapat menyangang gelar sebagai sarjana.
9. **Alm. Ama/ tercinta**, terima kasih sudah mengasuhku dengan baik dan menjadi jony saat ini, dengan perolehan gelar inilah hadiah kecil dariku untukmu di surga sana.
10. **Alm. Akong tercinta**, terima kasih atas pembelajaran hidup yang pernah terlewati bersama, dengan perolehan gelar inilah hadiah kecil dariku untukmu di surga.
11. **Keluarga Besarku (Ce Nunung, Ce ive, Indro, Lili)**, terima kasih atas segala bentuk dukungan dalam proses penyelesaian penelitian ini, tanpa adanya kalian penelitian ini pun juga terasa mustahil.
12. **Keluarga kedua Connect Group Gereja Mawar Sharon (Ce Dewi, Ko Raymond, Ko Jonathan Kurniawan, Leonard Christanto, Elin, Cupi, Yesaya, Amsal, Ribka, Ayin, Claudia, Ce Silvi, Adel, dan Ce Tere)**, terima kasih atas segala bentuk dukungan rohani dalam proses

penyelesaian penelitian ini, tanpa adanya kalian penelitian ini pun juga terasa mustahil.

13. **Para sahabatku tercinta (Tommy Juanda, Sr. Maria Dewi, Ricky Yonardi, Cory Hutapea, Alfiah, Ines, Katrin, Immory Rebecca, Mevi, dan Inge Kristiani)**, terima kasih karena segala bentuk bantuan, waktu yang kalian luangkan dan semangat yang kalian berikan sangat berarti untuk membantuku bisa menyelesaikan penelitian ini. Terlebih selalu menerima segala curhatanku.
14. **Teman-teman angkatan 2012**, terima kasih untuk kerja sama, kesempatan dan waktu yang kalian berikan di masa proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini, membuat kita dapat saling mengenal satu sama lain.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	
Surat Pernyataan Skripsi.....	
Halaman Persetujuan	
Halaman Pengesahan.....	
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Skripsi.....	
Halaman Persembahan Skripsi.....	
Halaman Motto.....	i
Ucapan Terima Kasih.....	ii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstraksi.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah	24
1.3. Batasan Istilah	25
1.4. Rumusan Masalah	25
1.5. Tujuan Penelitian	26
1.6. Manfaat Penelitian	26
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	26
1.6.2. Manfaat Praktis.....	26

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1.	Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.2.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.3.	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.4.	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.1.	Pengertian Persepsi.....	33
2.2.2.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.3.	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4.	Alat Ukur SERVQUAL.....	35
2.2.5.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
2.3.	Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan MPM Honda Motor Surabaya.....	43
2.4.	Hipotesis.....	48

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1.	Identifikasi Variabel Penelitian	49
3.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	49
3.3.	Populasi & Teknik Pengambilan Sampel	51
3.3.1.	Populasi	51
3.3.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4.1.	Metode pengumpulan data kualitas layanan.....	53
3.4.2.	Alat Ukur SERVQUAL.....	57
3.4.3.	Blue Print Skala Kualitas Layanan.....	57
3.4.4.	Metode pengumpulan data kepuasan konsumen.....	60
3.4.5.	Blue Print Skala Kepuasan Konsumen.....	62

3.5.	Validitas & Realibilitas Alat Ukur	62
	3.5.1. Validitas.....	62
	3.5.2. Reliabilitas.....	64
3.6.	Teknik Analisis Data	66
3.7.	Etika Penelitian	69

BAB IV. PELAKSAAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1.	Orientasi Kancah Penelitian	71
4.2.	Persiapan Pengambilan Data	75
	4.2.1. Permohonan dan Pengurusan Ijin Penelitian.....	75
	4.2.2. Pembuatan Alat Ukur Skala Kepuasan Konsumen.....	76
	4.2.3. Penerjemahan Alat Ukur Servqual Scale Model.....	77
	4.2.4. Penyusunan Alat Ukur SERVQUAL.....	79
	4.2.5. Uji Coba Alat Ukur.....	81
	4.2.6. Penggandaan Alat Ukur.....	83
4.3.	Pelaksanaan Penelitian	84
4.4.	Hasil Penelitian.....	86
4.5.	Deskripsi Data Subjek Penelitian.....	94

BAB V. PENUTUP

5.1.	Bahasan.....	106
5.2.	Simpulan.....	114
5.2.	Saran	114

DAFTAR PUSTAKA.....	118
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	126
---------------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data statistik persentase rata-rata pengeluaran per kapita sebulan di daerah perkotaan menurut provinsi dan kelompok barang.....	3
Tabel 1.2. Data penjualan sepeda motor nasional.....	4
Tabel 1.3. Data jumlah kendaraan sepeda motor di kota surabaya.....	6
Tabel 3.1. Penentuan skor skala kualitas pelayanan.....	56
Tabel 3.2. Penentuan skor skala kualitas pelayanan.....	57
Tabel 3.3. <i>Blue print</i> skala kualitas pelayanan.....	57
Tabel 3.4. Penentuan skor skala kepuasan konsumen.....	60
Tabel 3.5. Penentuan skor skala kepuasan konsumen.....	61
Tabel 3.6. <i>Blue print</i> skala kepuasan konsumen.....	62
Tabel 4.1. <i>Blue print</i> skala kepuasan konsumen.....	77
Tabel 4.2. <i>Blue print</i> skala kualitas layanan.....	79
Tabel 4.3. Tabel Skor Aitem <i>Expectation</i> dan <i>Performance</i>	80
Tabel 4.4. Tabel Skor Aitem <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i>	80
Tabel 4.5. Tabel <i>Try Out</i> Skala Kepuasan Konsumen.....	82
Tabel 4.6. <i>Timeline</i> Penelitian.....	84
Tabel 4.7. Tabel Uji Homogenitas.....	141
Tabel 4.8. Tabel Uji Linieritas.....	141
Tabel 4.9. Tabel Uji Multikolinieritas.....	141
Tabel 4.11. Tabel Uji Hipotesis.....	142
Tabel 4.1. Deskripsi Nilai Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	142
Tabel 4.2. Tabel <i>Model Summary</i>	143
Tabel 4.3. Tabel <i>Anova</i>	143

Tabel 4.4. Tabel <i>Coefficient</i>	143
Tabel 4.5. Tabel Uji Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Jenis Kelamin.....	143
Tabel 4.6. Tabel Uji Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Usia.....	144
Tabel 4.7. Tabel Uji Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Status Pendidikan.....	144
Tabel 4.8. Tabel Uji Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Pekerjaan Terakhir.....	144
Tabel 4.9. Tabel Uji Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Alasan Melakukan Servis Sepeda Motor.....	145
Tabel 4.10. Tabel Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Alasan Melakukan Servis Sepeda Motor.....	145
Tabel 4.11. Tabel Perbedaan Kualitas Layanan berdasarkan Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan <i>Service</i>	147
Tabel 4.12. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin.....	147
Tabel 4.13. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Usia.....	148
Tabel 4.14. Tabel Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Usia.....	148
Tabel 4.15. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Status Pendidikan.....	148
Tabel 4.16. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Pekerjaan Terakhir.....	149
Tabel 4.17. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan Alasan Melakukan Servis Sepeda Motor.....	149
Tabel 4.18. Tabel Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen berdasarkan	

Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan <i>Service</i>	149
Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	150
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	150
Tabel 5.3. Tabulasi Silang antara Kategorisasi Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan.....	151

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pembentukan Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan.....	31
Gambar 4.1. Proporsi Jenis Kelamin Partisipan Penelitian.....	97
Gambar 4.2. Proporsi Usia Partisipan Penelitian.....	98
Gambar 4.3. Proporsi Status Pendidikan Partisipan Penelitian.....	99
Gambar 4.4. Proporsi Pekerjaan Terakhir Partisipan Penelitian.....	100
Gambar 4.5. Proporsi Alasan Partisipan Penelitian Melakukan Servis Sepeda Motor.....	102
Gambar 4.6. Proporsi Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan Servis.....	104
Gambar 4.7. <i>Normal Q-Q Plot of</i> Kepuasan Konsumen.....	140
Gambar 4.8. <i>Normal Q-Q Plot of</i> Kualitas Layanan.....	140
Gambar 4.9. Uji Heterokedstisitas.....	142

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	152
Lampiran 2. Bukti Persetujuan Revisi Proposal Skripsi.....	300
Lampiran 3. Surat Pernyataan Profesional Judgment.....	301
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian Skripsi.....	304
Lampiran 5. Surat Ijin MPM Honda Motor Surabaya.....	306

Jony (2016). “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan *Service* terhadap Kepuasan Konsumen di MPM Honda Motor Surabaya”. **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Kualitas layanan adalah harapan pelanggan mengenai persepsi layanan organisasi yang telah diterima untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Persepsi terhadap kualitas layanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa dari individu yang muncul ketika individu telah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk terhadap apa yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi dari kualitas layanan *service* terhadap kepuasan konsumen di MPM Honda Motor Surabaya. Subjek penelitian (N=100) adalah konsumen yang melakukan servis sepeda motor di MPM Honda Motor Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Dari hasil dari penelitian, diperoleh 96 subjek (96 %) mempunyai tingkat kualitas layanan yang sangat tinggi memiliki tingkatan kepuasan konsumen sangat tinggi, dan 4 subjek (4 %) mempunyai tingkat kualitas layanan yang sangat tinggi memiliki tingkatan kepuasan konsumen rendah. Dengan demikian, maka pengaruh persepsi kualitas layanan *service* terhadap kepuasan konsumen di MPM Honda Motor Surabaya adalah sangat tinggi.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan *Service*, Persepsi, Kepuasan Konsumen, MPM Honda Motor Surabaya.

Jony (2016). "Influence Perception of Service Quality of Service on Customer Satisfaction in MPM Honda Motor Surabaya". **Thesis Scholar Strata 1.** Faculty of Psychology Widya Mandala Catholic University in Surabaya.

ABSTRACTION

Quality of service is the customer's expectation regarding the perception of the organization's services that have been received to meet or exceed customer expectations. Perception of the quality of service is consumer confidence regarding services received or the service is experienced. Consumer satisfaction is feeling happy or disappointed from individuals that appear when people have compared the performance or the result of a product of what he expected. This study aims to determine how to influence the perception of service quality service to customer satisfaction in MPM Honda Motor Surabaya. Subject of the study (N = 100) is the consumer who served motorcycles in MPM Honda Motor Surabaya. Sampling was done by accidental sampling. From the results of the study, obtained 96 subjects (96%) had levels of service quality has a very high level of customer satisfaction is very high, and 4 subjects (4%) had levels of service quality has a very high level of customer satisfaction is low. Thus, the impact of the perception of service quality service to customer satisfaction in MPM Honda Motor Surabaya is very high.

Keywords:

Service Quality Service, Perception, Customer Satisfaction, MPM Honda Motor Surabaya.