

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**(Studi Pada Pendorong Darah di Palang Merah Indonesia Cabang
Sleman)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION***

***(Case Study : Blood Donation Program By Indonesian Red Cross In
Sleman)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Yunita Widiyanti Kusuma

20160410093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yunita Widiyanti Kusuma

NIM : 20160410093

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pendorong Darah di
Palang Merah Indonesia Cabang Sleman)

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalakan.

Yogyakarta, 13 November 2019

Yunita Widiyanti Kusuma

MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.

(Q.S Al-Baqarah : 286)

Engga usah pikirin hasil orang lain yang lebih baik dari kamu. Perjalanan tiap orang berbeda-beda, bukan ajang kompetisi. Cukup jadi versi yang lebih baik dari diri kita sendiri bukan orang lain.

-Hans Christian-

Biar salah dulu. Lalu belajar lagi.

Biar gagal dulu. Lalu mencoba lagi.

Banyak hal besar lahir dari percobaan sekian kali. Banyak orang besar hadir setelah kegagalan berkali-kali.

-Boy Candra-

Cara kita untuk menghadapi masa depan adalah kita tidak membenci siapa pun.

-Emha Ainun Nadjib-

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda Mukriyanto, Ibunda Titik Rubiyati, Kakak penulis Yuli Indriani Rukmana, dan Adik tersayang Erlyta Kayla Afrilia. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Teman seperjuangan menuju S.E yaitu Safira, Riza, Riska, Laila, Nopay, Mba Din, Amel, Marlina yang selalu memberikan bantuan dikala susah dan senang selama mengerjakan skripsi dan selalu memberikan semangat. Terima kasih bimbingan dan semangatnya yang tiada henti sampai saat ini.
3. Saudariku Aulia Nur Azizah teman hidup di perantauan yang telah menemani saat susah dan senang dari awal di tanah Yogyakarta.
4. Sahabat GENK dan Nurbaba dan Bagas Ade Haryoyudanto yang selalu menjadi tempat pulang dan berkeluh kesah dan selalu memberikan bantuan

dikala susah dan senang. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah bersedia menemani dan mendampingi saat ini.

5. Sahabat penulis yaitu Desi Indriani, Putri Indah Az-zahra, Putri Rosyidatul Albania, Milla Anjelina Kimban yang selalu mensupport penulis hingga sampai saat ini. Terima kasih semangat yang tiada henti sampai saat ini.
6. Teman-teman kelas Manajemen “B” angkatan 2016 secara keseluruhan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih support yang telah diberikan selama ini.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
8. Seluruh pihak yang telah memberi semangat, dukungan, kemudahan serta bantuan dan semangat kepada penulis untuk proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN	
JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA	
PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR	
TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB	
I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8

BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Pengembangan Hipotesis.....	29
1. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
3. Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
6. Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Kuesioner	39
2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

1. Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif	47
2. Uji Kelayakan Model (Uji F)	49
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	50
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error!
Bookmark not defined.	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	52
B. Karakteristik Responden	61
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	68
F. Pembahasan (Interpretasi)	Error! Bookmark not defined.
BAB V	78
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Saran	80
DAFTAR	PUSTAKA
Error!	Bookmark
not defined.	
LAMPIRAN	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Sampel Penelitian	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian	64
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik	65
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan	65
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	66
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Jaminan.....	66
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Empati	67
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Logo Palang Merah Indonesia.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	91
Lampiran 3. Karakteristik Responden	111
Lampiran 4. Uji Validitas.....	112
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	116
Lampiran 6. Uji Deskriptif	117
Lampiran 7. Uji Regresi Linier	119

