

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO  
IKA MALANG**

**SKRIPSI**

**Disusun Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**Disusun Oleh  
Adryan Yusdi Renaldi  
NIM : 200915001**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI – JURUSAN MANAJEMEN  
2013**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : ADRYAN YUSDI RENALDI

NIM : 200915001

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO IKA MALANG

Malang, Juli 2013

Disetujui dan Diterima

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIK : 190.015

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK : 185.004

Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK : 185.004

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIK : 190.015

## Lembar Pengesahan


Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI TOKO IKA MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ADRYAN YUSDI RENALDI  
NIM : 200915001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada bulan Juli 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).



Disahkan oleh:  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs.Cornelius Niwadolo,M.M  
NIK : 185 004

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1.Drs.Cornelius Niwadolo,M.M

.....

2.Dra.Anni Yudiastuti,M.P

.....

3.Drs.Yuswanto,M.M

.....

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO IKA MALANG” merupakan karya asli dari:

Nama : ADRYAN YUSDI RENALDI  
NIM : 200915001  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, Juli 2013

**DITERIMA DAN DISETUJUI**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIK : 190.015

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK : 185.004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK : 185.004

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIK : 190.015

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : ADRYAN YUSDI RENALDI

NIM : 200915001

Tempat Lahir : Malang

Tanggal Lahir : 8 Juni 1990

Nama (Ayah) : Soegiono

(Ibu) : Rosilawati

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Riwayat Pendidikan : TKK Santa Maria II Malang, lulus tahun 1996  
SDK Santa Maria II Malang, lulus tahun 2002  
SMPK Santa Maria II Malang, lulus tahun 2005  
SMAK Santa Maria Malang, lulus tahun 2008  
Universitas Katolik Widya Karya Malang, lulus tahun 2013

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi sebagai syarat meraih gelar Sarjana Strata Satu ( S1).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Anni Yudiastuti, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan.
2. Bpk. Cornelius Niwadolo, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan.
3. Ibu Susi Magdalena, selaku *Owner* Toko Ika Malang yang telah memberi ijin melakukan PKL di tempat beliau.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama melakukan studi di Universitas Katolik Widya Karya Malang
5. Keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan.

Malang, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
B. Pemasaran .....	6
Teori Pemasaran .....	6
C. Kualitas Pelayanan.....	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Layanan Buruk dan Layanan Baik .....	11
4. Strategi Mewujudkan Pelayanan Yang Berkualitas.....	12
D. Kepuasan Pelanggan .....	14
1. Sifat-Sifat Pelanggan .....	16
2. Gap .....	17
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	19
4. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	19
E. Kerangka Pikir.....	21
F. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	23
C. Lokasi Penelitian.....	23
D. Populasi dan Sample.....	24
1. Populasi .....	24
2. Sample .....	24
E. Sumber Data .....	25
F. Jenis Data.....	25
G. Skala Pengukuran.....	26
H. Definisi Operasional Variabel.....	26

I. Metode Pengumpulan Data.....	29
1.Library Research .....	29
2.Field Research .....	30
J. Teknik Analisis Data .....	30
1.Uji Instrumen .....	30
a.Uji Validitas .....	31
b.Uji Reliabilitas .....	31
2.Uji Asumsi Klasik.....	32
3.Analisis Regresi Berganda.....	32
4.Uji Hipotesis .....	32
a.Uji F .....	32
b.Uji T .....	33
<b>BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI DATA</b>	
A. Gambaran Umum Toko Ika Malang.....	34
B. Penyajian Data Penelitian .....	36
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	37
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	37
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan....	38
5. Deskripsi Variabel Bebas.....	39
a.Reliability (X1) .....	39
b.Responsiveness (X2).....	40
c.Assurance (X3).....	42
d.Emphaty (X4).....	43
e.Tangible (X5) .....	44
6. Deskripsi Variabel Terikat .....	46
C. Analisis Data.....	47
1.Pengujian Kuesioner.....	47
a.Uji Validitas .....	47
b.Uji Reliabilitas .....	49
2.Analisis Regreesi Linier Berganda .....	50
a.Uji F .....	52
b.Uji T .....	53
3.Implementasi Model Regresi Linier Berganda.....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran-Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Ika Malang

### ABSTRAKSI

Dalam mendirikan suatu perusahaan, setiap orang pasti selalu memikirkan cara-cara apa yang akan dilakukan untuk memuaskan para pelanggan demi meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaannya. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara maksimal. Dengan pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, diharapkan dapat memberikan kepuasan pelanggan dan akan mempertahankan pelanggan lama untuk terus membeli produk perusahaan. Dengan kata lain, pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang. (2) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu adalah *explanatory research* dengan populasi dan menggunakan metode sensus terhadap pelanggan Toko Ika Malang sebanyak 50 orang. Alat analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$ .

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu *realibility* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5).

Berdasarkan hasil uji F (uji serempak) diketahui bahwa *realibility* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang.

Berdasarkan hasil uji T diketahui bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang adalah *realibility* (X1), *assurance* (X3), dan *emphaty* (X4). Dari ketiga variabel yang berpengaruh tersebut yang memegang peranan paling dominan adalah *assurance* (X3).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*, dan Kepuasan Pelanggan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam mendirikan suatu perusahaan, setiap orang pasti selalu memikirkan cara-cara apa yang akan dilakukan untuk memuaskan para pelanggan demi meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaannya. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara maksimal.

Menurut Kotler (2008:85) pelayanan adalah "setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Dengan pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, diharapkan dapat memberikan kepuasan pelanggan dan akan mempertahankan pelanggan lama untuk terus membeli produk perusahaan. Dengan kata lain, pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal.

Kepuasan pelanggan juga memberikan manfaat lain bagi perusahaan yaitu berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, meningkatkan toleransi harga (pelanggan tidak mudah tergoda oleh perusahaan lain), laba yang diperoleh semakin meningkat, dan meningkatkan reputasi yang baik di mata pelanggan.

Toko Ika Malang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan jasa, khususnya di bidang jam. Sebagai perusahaan yang telah lama berdiri, selama kurang lebih 27 tahun, pasti perusahaan ini mempunyai resep-resep

khusus sehingga bisa berdiri selama itu. Salah satunya adalah kualitas pelayanan. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang optimal dapat mempengaruhi keberlangsungan hidup suatu perusahaan dan meningkatkan loyalitas seorang pelanggan.

Berdasarkan teori dan fenomena yang terjadi diatas,maka judul dalam penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO IKA MALANG”.

## **B. Perumusan Masalah**

Setiap perusahaan,dalam usahanya mencapai tujuan yang diharapkan sering mengalami hambatan atau rintangan. Masalah merupakan faktor-faktor yang bisa menjadi penghambat atau bahkan menyebabkan kegagalan bagi perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas,maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*(X1),*responsiveness*(X2),*assurance*(X3),*empathy* (X4), dan *tangible*(X5) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Diantara dimensi kualitas pelayanan,dimensi manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun suatu badan usaha pastilah mempunyai suatu tujuan dari aktivitas yang dijalaninya. Sesuai dengan masalah pokok yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*(X1), *responsiveness*(X2), *assurance*(X3), *empathy*(X4), dan *tangible*(X5) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh serta memberikan pengalaman dan pengembangan wawasan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk.

- b. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Untuk menambah perbendaharaan kepustakaan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam bidang penilaian tingkat kepuasan pelanggan.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

