

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA
(*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya**



DISUSUN OLEH :

REGINA VALENTINA MASETA

NIM : 200713003

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

2011

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : REGINA VALENTINA MASETA
NIM : 200713003
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA
(*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL

Malang, 30 Mei 2011

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti. MP
NIP/NIK: 190015

Drs. Cornelius Niwadolo. MM
NIP/NIK: 185004

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Silvia Indrarini, M.M, AK
NIP/NIK: 193027

Drs. Cornelius Niwadolo. MM
NIP/NIK: 185004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

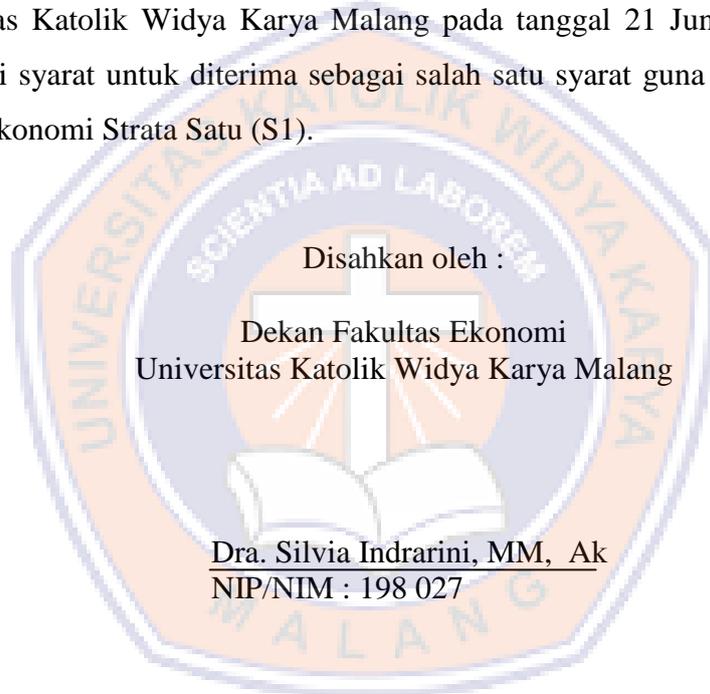
Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA
(EXCELLENT SERVICE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL**
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Regina Valentina Maseta

NIM : 200713003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 21 Juni 2010 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1).



Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak
NIP/NIM : 198 027

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP
2. Drs. Junianto Tjahjo, MM
3. Drs. Cornelius Niwadolo, MM

TANDA TANGAN

.....
.....
.....

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL” merupakan karya asli dari:

Nama : Regina Valentina Maseta
NIM : 200713003
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik dari 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, 30 Mei 2011

Regina Valentina Maseta

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti., MP
NIP/NIK: 190 015

Drs. Cornelius Niwadolo., MM
NIP/NIK : 185 004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

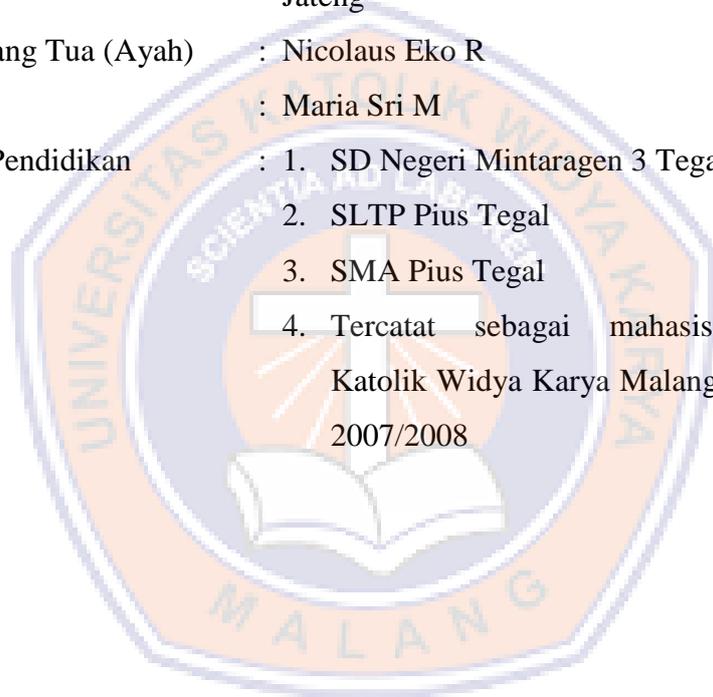
Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Silvia Indrarini., MM.,Ak
NIP/NIK : 193 027

Drs. Cornelius Niwadolo., MM
NIP/NIK : 185 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Regina Valentina Maseta
NIM : 200713003
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 24 Desember 1989
Alamat : Jln. Perintis Kemerdekaan Gang 19 No 26 Tegal-
Jateng
Nama Orang Tua (Ayah) : Nicolaus Eko R
(Ibu) : Maria Sri M
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Mintaragen 3 Tegal
2. SLTP Pius Tegal
3. SMA Pius Tegal
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Karya Malang angkatan Tahun
2007/2008



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL

ABSTRAKSI

Perusahaan dalam meningkatkan omzet penjualan dan menghasilkan keuntungan harapan, salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkannya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara maksimal, meliputi: *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dengan strategi yang diberikan perusahaan, diharapkan pelanggan akan melakukan pembelian ulang serta meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di UD. Istana Boneka Tegal yang berlokasi di Jln. Yos Sudarso Ruko Nirmala Estate 1-2 Tegal, yang merupakan penjualan boneka.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan prima yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal. Jenis Penelitian *Explanatory research* dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang datang melakukan pembelian di toko UD. Istana Boneka Tegal, dan penentuan sampel menggunakan metode *Time Linier Function*, dengan jumlah sampel 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi), Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis (Uji F dan Uji T).

Hasil dari penelitian ini dari uji F yaitu pengujian secara serentak (*simultan*) diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 54.116 dengan nilai signifikansi (0.000) yang jauh lebih kecil dari alpha 0.05, sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal. Uji T (parsial) menunjukkan bahwa reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta bukti fisik (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal dengan besarnya pengaruh sebesar 86,01% dan persamaan model regresi $Y = -1.948 + 0.363 X_1 + 0.487 X_2 + 0.341 X_3 + 0.358 X_4 + 0.290 X_5$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang dominan adalah Daya Tanggap (X_2).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mengkaruniakan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. ISTANA BONEKA TEGAL”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Michael Agung Christiputra., O.Carm., MA selaku Rektor yang telah memberikan dukungan sepenuhnya.
2. Dra. Silvia Indrarini., MM., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang juga telah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Drs. Cornelius Niwadolo., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan tentang bagaimana penulisan skripsi yang baik.
4. Dra. Anni Yudiastuti., MP selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan penuh pengertian memberikan bantuan, arahan dan semangat dalam menyusun skripsi ini.

5. Ibu Maria selaku pemilik UD. Istana Boneka Tegal yang telah membantu dan meluangkan waktunya serta memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.
6. Bapak-Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis.
7. Kedua Orangtua penulis yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan.
8. Kakak penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini masih belum dapat dikatakan sempurna, mengingat waktu, pengetahuan, dan pengalaman penulis yang masih kurang dan terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini.

Malang, 30 Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------|
| Halaman Judul | |
| Halaman Persetujuan Skripsi | |
| Halaman Pengesahan Skripsi | |
| Halaman Surat Keterangan Penelitian | |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiat | |
| Halaman Persembahan | |
| Halaman Riwayat Hidup | |
| Halaman Kata Pengantar | i |
| Halaman Daftar Isi | iii |
| Halaman Daftar Tabel | vii |
| Halaman Daftar Gambar | viii |
| Halaman Daftar Lampiran | ix |
| Abstraksi | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu | 5 |
| B. Landasan Teori | 6 |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 6 |
| 2. Pengertian Pelayanan Prima | 8 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 10 |
| 4. Strategi Layanan Prima | 12 |
| 5. Kepuasan Pelanggan | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Gap | 15 |
| 7. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 8. Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan | 16 |
| C. Kerangka Pikir | 18 |
| D. Hipotesis | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| A. Jenis Penelitian | 20 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian | 20 |
| C. Lokasi Penelitian | 20 |
| D. Populasi Dan Sampel | 21 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 22 |
| F. Definisi Operasional Penelitian | 24 |
| G. Metode Pengumpulan Data | 27 |
| H. Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA | 34 |
| A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 34 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 34 |
| 2. Lokasi Perusahaan | 34 |
| 3. Struktur Organisasi..... | 35 |
| B. PENYAJIAN DATA PENELITIAN | 36 |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden | 36 |
| 2. Penyajian Data Jawaban Responden Hasil Kuesioner | 39 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Analisis Data Dan Interpretasi | 46 |
| 4. Pengujian Asumsi Normalitas Data | 48 |
| D. Implikasi Hasil Penelitian | 64 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 74 |
| A. Simpulan | 74 |
| B. Saran | 75 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 4.1 | Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 35 |
| Tabel 4.2 | Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....36 |
| Tabel 4.3 | Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 36 |
| Tabel 4.4 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Reliabilitas 39 |
| Tabel 4.5 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap 39 |
| Tabel 4.6 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Jaminan..... 40 |
| Tabel 4.7 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Empati..... 41 |
| Tabel 4.8 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik..... 42 |
| Tabel 4.9 | Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan43 |
| Tabel 4.10 | Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas.....45 |
| Tabel 4.11 | Tabel Uji Normalitas Untuk Masing-masing Variabel..... 47 |
| Tabel 4.12 | Hasil Durbin Watson 51 |
| Tabel 4.13 | Uji Non-Multikolinearitas dengan menggunakan VIF..... 52 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.14 | Uij Korelasi <i>Product Moment Person</i> | 53 |
| Tabel 4.15 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 55 |
| Tabel 4.16 | Perhitungan Sumbangan Efektif..... | 61 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden..... | 37 |
| Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas Data | 48 |
| Gambar 4.3 Grafik Uji Non-Heteroskedastisitas..... | 50 |



LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lampiran Tabel Frekuensi Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 2 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 3 Lampiran Asumsi Normalitas Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang yang mendirikan suatu perusahaan pasti akan memikirkan cara-cara atau strategi efektif yang akan dilakukan untuk memuaskan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Tujuan utama setiap perusahaan pasti menginginkan usahanya berjalan dengan lancar, dan menghasilkan keuntungan yang diharapkan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah memperlancar jalannya perusahaan dan meningkatkan omzet penjualan serta memperbanyak pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu diantara beberapa strategi untuk meningkatkan omzet penjualan dan memperbanyak pelanggan, adalah dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara maksimal, meningkatkan kualitas produk dan mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan pasar. Pemberian pelayanan yang maksimal (pelayanan prima) kepada pelanggan diharapkan dapat memberikan kepuasan pelanggan baru dan lama. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan lama untuk terus membeli produk perusahaan atau menumbuhkan loyalitas dan memengaruhi dan membangkitkan minat pembeli baru untuk mengulang pembelian.

“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”, Kotler *dalam* Laksana (2008:85). Dari pengertian ini maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya harus ditumbuhkan dalam diri karyawan sampai menjadi kebiasaan (habit) dan budaya dalam melakukan pekerjaan. Tujuan dari setiap pemberian pelayanan yang baik adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan prima seharusnya meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Reliabilitas merupakan penyampaian layanan yang ditujukan kepada pelanggan, Daya tanggap merupakan karyawan membantu para pelanggan dalam merespon permintaan pelanggan, Jaminan merupakan kesopanan karyawan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, Empati adalah memahami pelanggan dan memperhatikan pelanggan, dan Bukti Fisik adalah tata letak barang dan tampilan barang dalam perusahaan atau toko.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, yaitu: meningkatkan loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (pembelian ulang), meningkatkan toleransi harga, pelanggan tidak mudah tergoda oleh perusahaan lain, promosi dari mulut ke mulut, laba yang diperoleh semakin meningkat dan meningkatkan reputasi yang baik dimata pelanggan.

Istana Boneka adalah sebuah usaha yang bergerak didalam penjualan boneka dalam berbagai variasi dan bentuk. Biasanya pembeli yang datang sering meminta saran kepada penjual sesuai dengan kebutuhan mereka

misalnya untuk hadiah ulang tahun, hadiah valentine dan sebagainya. Dengan kondisi ini sudah seharusnya penjual membantu pembeli untuk mencari boneka sesuai kriteria dan kebutuhannya. Tetapi fenomena yang terjadi di Istana Boneka Tegal, karyawan terkesan kurang dapat memberikan pelayanan secara prima hal ini terlihat karyawan kurang ramah, kurangnya karyawan memberikan salam dan senyum, serta bukti fisik (tata letak dan tampilan produk) yang kurang baik.

Berdasarkan teori dan fenomena yang sudah diuraikan diatas, maka penelitian ini mengambil judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal**”.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan prima yang terdiri dari: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan?
2. Diantara dimensi kualitas pelayanan prima, dimensi manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisis dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan prima yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan prima yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Istana Boneka Tegal.

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 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.