

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO MALANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Disusun oleh :

Vania Clarissa Eldrina Putri

NIM : 201411025

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI - JURUSAN MANAJEMEN

2018

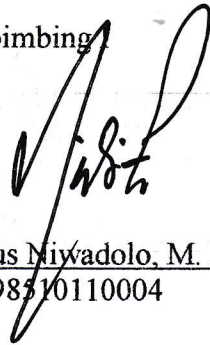
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vania Clarissa Eldrina Putri
NIM : 201411025
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO
MALANG

Malang, 2 Juli 2018

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I



Drs. Cornelius Niwadolo, M. M.
NIP/NIK : 198310110004

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, M. P.
NIDN : 0701056401

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M. M.
NIDN : 0706016401



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Vania Clarissa Eldrina Putri

NIM : 201411025

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal: 2 Juli 2018 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



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.
NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIP/NIK : 198510110004
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN : 0724018601

TANDA TANGAN

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO MALANG merupakan karya asli dari:

Nama : Vania Clarissa Eldrina Putri
NIM : 201411025
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku

Malang, 2 Juli 2018



Vania Clarissa Eldrina Putri

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIP/NIK : 198510110004

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

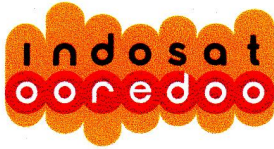


Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lusiana Neviningtias

Jabatan : HRD

Dengan ini menyatakan bahwa

Nama : Vania Clarissa E. P.

NIM : 201411025

Adalah benar telah melakukan penelitian skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GALERI INDOSAT MALANG

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Malang, 4 Juli 2018

PT. Indosat Tbk.


(Lusiana Neviningtias)

HRD

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Vania Clarissa Eldrina Putri

NIM : 201411025

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 04 Mei 1995

Alamat : Jalan Penegak 41 RT.06 Balikpapan, Kalimantan Timur

Nama orang tua (ayah): Mochammad Elwansyah
(ibu) : Adriana Maria

Riwayat Pendidikan : -SDN 020 BALIKPAPAN (2002-2008)
-SMPK MARDI WIYATA II MALANG (2008-2011)
-SMAK FRATERAN MALANG (2011-2014)
-UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA (2014-2018)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO MALANG” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Romo Albertus Herwanto, O. Carm, MA, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M. M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Dra. Anni Yudiastuti M.P. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang dan Dosen Pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar .
4. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M., selaku Dosen Pembimbing I atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM selaku dosen wali yang telah memberi arahan dan bimbingan selama penulis melakukan kegiatan perkuliahan di Universitas Widya Karya Malang

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 2 Juli 2018

Vania Clarissa Eldrina Putri



LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala kebaikan Tuhan Yesus dan atas semua dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan untuk saya oleh orang-orang terdekat. Dalam kesempatan ini saya dengan bangga mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Nenek saya, yang telah memberikan semangat dan doannya hingga skripsi ini selesai.
2. Kedua orang tua yang saya cintai, Papa dan Mama yang selalu mendukung dalam situasi dan keadaan apapun baik dalam doa dan terutama materil. Yang selama ini tidak pernah berhenti menuntun hingga saya boleh menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Adik saya, Valdistira Elwandra Putra yang selalu membantu saya dengan kebaikannya .
4. Tante saya Bernadeth Parrang, terimakasih atas dukungan terutama bantuan materil. yang selama ini diberikan hingga saya menyelesaikan kuliah.
5. Ken Baruna, yang selalu mendukung dan memberi semangat serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Untuk sahabat-sahabat saya. Fanny Gabrilla, Adriana Susanti, dan adik-adik saya Aulia Mirza dan Novlia Pradhita serta semua sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu
7. Untuk semua Teman-teman Kelas dan Kampus yang selalu memberi semangat kepada saya.
8. Untuk seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

MOTTO

Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.

Albert Einstein



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v-vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix-xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan	4
2. Manfaat	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori	7
1. Managemen Pemasaran	7

2. Definisi Jasa	8
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Kepuasan Konsumen	13
5. Manfaat Kepuasan Konsumen	16
C. Kerangka Pikir	18
D. Hipotesis	19
BAB III : METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Ruang Lingkup	20
C. Lokasi Penelitian	20
D. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Teknik Sampling	21
E. Sumber Data	21
1. Data Primer	21
2. Data Sekunder	21
F. Jenis Data	22
1. Data Kualitatif	22
2. Data Kuantitatif	22
G. Definisi Operasional	22
H. Metode Pengumpulan Data	24
1. Kuisisioner	24
2. Wawancara	24
3. Dokumentasi	24

I. Teknik Analisa Data	24
1. Uji instrumen	24
a. Uji Realibilitas	24
b. Uji Validitas	25
2. Uji Asumsi Klasik	25
a. Uji Heteroskedastisitas	26
b. Uji Multikolonieritas	26
c. Uji Autokorelasi (Uji Durbin-Waston)	26
3. Uji Variabel Dominan	27
4. Analisis Regresi Berganda	27
5. Uji Normalitas	27
6. Koefisien Determinasi	27
7. Uji Hipotesis	27
a. Uji F	27
b. Uji t	28
BAB IV : ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	29
A. Gambaran Umum Perusahaan	29
1. Sejarah Perusahaan	29
2. Struktur Organisasi	32
B. Analisis dan Interpretasi Data	33
1. Karakteristik Responden	33
a. Usia Responden	33
b. Jenis Kelamin Responden	33
c. Pekerjaan Responden	34

d. Pendapat Responden	35
2. Frekuensi Jawaban Responden	35
a. Distribusi Frekuensi Variabel Keberwujudan X1	36
b. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan X2	37
c. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan X3	39
d. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap X4	41
e. Distribusi Frekuensi Variabel Empati X5	43
f. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	45
3. Uji Instrumen Penelitian	48
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reabilitas	50
4. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Autokorelasi (Uji Durbin-Watson)	52
c. Uji Multikolonieritas	54
d. Uji Heteroskedastisitas	55
5. Analisis Regresi Linier Berganda	56
a. Persamaan Regresi	57
b. Koefisien Determinasi (R^2)	58
c. Pengujian Hipotesis	59
6. Uji F	60
7. Uji t	61
8. Uji Variabel Dominan	63
C. Pembahasan.....	64

D. Implikasi	68
BAB V : PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 (penelitian terdahulu)	6
Tabel 3.1 (definisi operasional variabel).....	22
Tabel 4.1 (karakteristik responden berdasarkan usia).....	33
Tabel 4.2 (karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin).....	34
Tabel 4.3 (karakteristik responden berdasarkan pekerjaan).....	34
Tabel 4.4 (karakteristik responden berdasarkan pendapatan).....	35
Tabel 4.5 (distribusi frekuensi variabel kehandalan) (X1)	36
Tabel 4.6 (distribusi frekuensi variabel responsif) (X2)	38
Tabel 4.7 (distribusi frekuensi variabel keyakinan) (X3)	40
Tabel 4.8 (distribusi frekuensi variabel empati) (X4).....	42
Tabel 4.9 (distribusi frekuensi variabel berwujud) (X5).....	44
Tabel 4.10 (distribusi frekuensi variabel kepuasan konsumen) (Y)	46
Tabel 4.11 (uji validitas variabel)	49
Tabel 4.12 (uji reliabilitas variabel).....	51
Tabel 4.13 (hasil uji normalitas)	52
Tabel 4.14 (hasil uji autokorelasi)	53
Tabel 4.15 (hasil uji multikolinieritas).....	54
Tabel 4.16 (persamaan regresi).....	57
Tabel 4.17 (koefisien determinasi)	59
Tabel 4.18 (uji F)	60
Tabel 4.19 (uji t)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 (kerangka pikir).....	19
Gambar 4.1 (struktur organisasi perusahaan).....	36
Gambar 4.2 (uji heteroskedastisitas).....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Data Tabulasi

Lampiran 3 : Distribusi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Uji Instrumen

Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 : Regresi Linier Berganda



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GALERI INDOSAT OOREDOO MALANG**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Galeri Indosat Ooredoo Malang. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden sebagai pengunjung Galeri Indosat Ooredoo Malang yang berkunjung pada saat peneliti mengumpulkan data.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1. mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keberwujudan (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang. Yang ke 2. mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang. Dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Variabel Dominan, Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa hasil dari Uji Validitas dan Uji reliabilitas di peroleh hasil yang valid dari 60 responden, variabel kualitas pelayanan yaitu keberwujudan (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Galeri Indosat Ooredoo Malang. Hal ini dilihat dari persamaan regresi dengan hasil $Y' = 0,243 + 0,273 X1 + 0,417 X2 + 0,010 X3 + 0,309 X4 + 0,313 X5$. Dari hasil uji F menunjukan nilai signifikan sebesar $0,000 > \alpha 0,05$, Variabel responsif (X3) berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan industri telekomunikasi dalam menjalankan usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka meningkatkan strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Perilaku konsumen adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.

Peluang bisnis yang semakin besar menimbulkan sebuah persaingan yang begitu ketat. Hal inilah yang memicu perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Meningkatnya persaingan menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk membuat strategi pemasaran yang lebih baik lagi. Perusahaan harus lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik dari pesaing. Dengan demikian, yang terbaiklah yang akan mampu bertahan dan menguasai pasar.

Zaman sekarang sudah modern, perusahaan yang mampu mengikuti jaman sudah pasti perusahaan tersebut mampu mengatasi segala hal yang berkaitan dengan cara mempertahankan pelanggan khususnya pelanggan mereka. Kini persaingan ketat sedang terjadi pada industri teknologi. PT. Indosat Tbk. adalah suatu perusahaan yang berkaitan dengan jaringan teknologi telepon pada khususnya. Apalagi sekarang telepon bukan sebagai barang mahal lagi. Hampir setiap kalangan masyarakat menggunakan telepon, dari masyarakat yang kurang mampu sampai masyarakat yang mampu, dari masyarakat yang berpenghasilan rendah sampai masyarakat yang berpenghasilan tinggi. Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan umum seperti telekomunikasi pada umumnya memiliki investasi yang cukup tinggi, bahkan lebih tinggi dari investasi pada operasi pabrik.

Kualitas pelayanan selalu berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Ikatan ini dibentuk untuk jangka panjang. Hal yang demikian ini membuat perusahaan mudah untuk memahami dengan seksama keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga perusahaan dapat memaksimalkan kualitas pelayanannya untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan.

Suatu bisnis memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sikap konsisten dan jasa yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat memberi manfaat. Dimana kepuasan pelanggan sendiri menjadi titik fokus perusahaan untuk menghindari kebangkrutan dan

menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dalam rangka meningkatkan keuntungan perusahaan.

Dalam Tjiptono (2006:124) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas, berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Dalam membangun sebuah usaha diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan tersebut akan berlokasi. letak atau lokasi perusahaan sering disebut sebagai tempat kegiatan perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti telekomunikasi berkembang dengan pesat terutama di Kota Malang,

Dengan latar belakang yang diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keberwujudan (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang ?
2. Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keberwujudan (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Galeri Indosat Ooredoo Malang.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

- a. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam melakukan strategi pasar dalam memasarkan produknya.
- b. Bagi Peneliti
Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan juga cakrawala berpikir peneliti.
- c. Bagi Universitas
Sebagai bahan referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya terutama di bidang pemasaran yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan.

