

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMASARAN
SPIRITUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DARI BERBAGAI TOKO SEMBAKO
DI DAERAH DESA SUBAH**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

FIKHY ARDYANSYAH

B 100 180 487

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMASARAN SPIRITUAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI BERBAGAI TOKO
SEMBAKO DI DAERAH DESA SUBAH.**

Yang ditulis dan disusun oleh:

FIKHY ARDYANSYAH

B 100180487

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan.

Surakarta, 7 Juli 2022

Pembimbing Utama



(Ahmad Mardalis, S.E., MBA.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMASARAN SPIRITUAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI BERBAGAI TOKO
SEMBAKO DI DAERAH DESA SUBAH.

OLEH

FIKHY ARDYANSYAH
B 100 180 487

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 25 Juli 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Ahmad Mardalis, S.E., MBA.
(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Zulfa Irawati, S.E., M.Si.
(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)
NIK. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **FIKHY ARDYANSYAH**
NIRM/NIM : **B 100 180 487**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMASARAN SPIRITUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI BERBAGAI TOKO SEMBAKO DI DAERAH DESA SUBAH**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 7 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

FIKHY ARDYANSYAH

MOTTO

“Kata orang tertawa itu untuk menutupi kesedihan, tetapi kata hatiku tertawa itu
sebuah perumpamaan untuk menerima kenyataan yang ada”

(Fikhy, 2022)

“You were born to fly high don't limit your flight”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini dengan rasa cinta dan kasih untuk orang tersayang:

1. Orang tua tersayang yang telah tiada, Almh. Ibu Suparyatun dan Alm. Bapak Teguh Tri Widodo terima kasih atas semua doa, bimbingan, arahan, semangat, pengorbanan, dan kasih sayang kepada penulis hingga akhir hayatnya.dah
2. Kakak-kakak ku, terima kasih atas semua doa, dukungan, semangat, dan kesabaran kepada penulis selama ini.
3. Orang yang sangat spesial dan teman-teman terbaik yang selalu menemani.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dan juga menganalisis pemasaran spiritual terhadap kepuasan pelanggan dari berbagai toko sembako di daerah Desa Subah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari beberapa responden dengan menggunakan kuesioner. Untuk populasinya sendiri adalah pelanggan toko sembako di Desa Subah dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 responden. Teknik untuk mengambil sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis dengan PLS (*Partial Least Square*). Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SmartPLS 3.0, hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dan adanya pengaruh yang signifikan juga antara pemasaran spiritual terhadap kepuasan pelanggan.

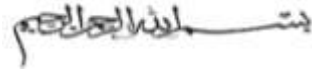
Kata Kunci: *kualitas layanan, pemasaran spiritual dan kepuasan pelanggan.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction, and also analyze spiritual marketing on customer satisfaction from various basic food shops in the Subah Village area. This study is a quantitative study with the data used in this study using primary data collected from several respondents using questionnaires. The population itself is a basic food shop customer in Subah Village and the sample used in this study was 125 respondents. The technique for taking samples in this study used the accidental sampling technique. The analytical technique used to test the hypothesis formulated in this study is to use an analytical technique with PLS (Partial Least Square). Based on the results of calculations using SmartPLS 3.0, the test results show that there is a significant influence between service quality on customer satisfaction, and there is also a significant influence between spiritual marketing on customer satisfaction.

Keywords: service quality, spiritual marketing and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya, tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemasaran Spiritual Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Berbagai Toko Sembako Di Daerah Desa Subah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian tugas & syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam pengambilan keputusan mata kuliah.
4. Ahmad Mardalis, S.E., MBA selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini.
5. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. dan Zulfa Irawati, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Jurusan Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku kuliah, dan membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Orang tua tercinta, Amh. Ibu Suparyatun dan Alm. Bapak Teguh Tri Widodo atas semua doa, bimbingan, arahan, semangat, pengorbanan, dan kasih sayang kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2018.
9. Kakak-kakak, orang yang sangat spesial dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang penulis semata.

Semoga semua bentuk bantuan Bapak/Ibu/Saudara mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak

kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu, semua kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, 7 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Proposal Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	17
D. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian	20

B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
C. Data dan Sumber Data	22
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	23
E. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Analis Karakteristik Responden	32
B. Skema Model Partial Least Square (PLS)	37
C. Evaluasi Outer Model	39
D. Evaluasi Inner Model	46
E. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Keterbatasan Penelitian	54
C. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Nilai Outer Loading	40
Tabel 4. 2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	42
Tabel 4. 3 Nilai Cross Loading	42
Tabel 4. 4 Nilai Composite Reliability	44
Tabel 4. 5 Nilai Cronbach's Alpha	44
Tabel 4. 6 Nilai Colinearity Statistics (VIF)	45
Tabel 4. 7 Nilai R-Square (R ²)	46
Tabel 4. 8 Nilai Path Coefficient	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Data Responden Menurut Umur	33
Gambar 4.3 Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan	34
Gambar 4.4 Responden Menurut Pekerjaan Saat Ini	35
Gambar 4.5 Data Responden Menurut Pendapatan Perbulan	36
Gambar 4.6 Outer Model	38
Gambar 4.7 Inner Model	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	57
Lampiran 2 Data Responden.....	63
Lampiran 3 Outer Model.....	65
Lampiran 4 Inner Model	66
Lampiran 5 Convergent Validity	67
Lampiran 6 Discriminant Validity	68
Lampiran 7 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 8 Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit).....	70
Lampiran 9 Uji Hipotesis	71