

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA TOKO ALFAMART BREBES**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

MUHAMAD NUROHMAN

B 100 060 283

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO ALFAMART BREBES

Yang ditulis oleh:

MUHAMAD NUROHMAN

B 100 060 283

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2011

Pembimbing

(Sri Murwanti SE, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMAD NUROHMAN**.....
NIRM : **06.6.106.02016.50283**.....
Jurusan : **MANAJEMEN**.....
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS**.....
: **PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**.....
: **DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA**.....
: **TOKO ALFAMART BREBES**.....
:

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 ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 17 Januari 2011.....

Yang membuat pernyataan,

.....**MUHAMAD NUROHMAN**.....

MOTTO

"Dan kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang tua ibu bapaknya, ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun, bersyukurlah pada-Ku dan kepada dua orang tua ibu bapakmu, hanya kepada-Kulah kembalimu."

(Qs. Lukman: 14)

Pada setiap hari terdapat sedekah di setiap sendi manusia ketika matahari terbit.

(Muhammad SAW)

Tepiskan nafsumu, rebahkan emosimu

(Penulis)

PERSEMBAHAN

*Teriring do'a di setiap langkah penulis, dan dengan ridlo ? SWT serta penuh
kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:
Bapak Ibu tercinta untuk segala do'a, pengorbanan, dan motivasinya,
Ka Olish dan teh Ibin, nasehat-nasehatmu memberikan kesejukan tersendiri
bagi hati yang sering kali terpekati debu dunia,
Adeku Nurul Hidayati , dari celoteh-celotehmu kakak mendapatkan
banyak makna
Seluruh "Pahlawan Tanpa Tanda Jasa"ku untuk segala pengorbanan
dan bimbingannya,,
Dan untuk semua Sahabat Terrbaikku di manapun berada...*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakaatuh.

Segala puji bagi Allah, Dzat yang telah membangkitkan semangat di kala letih dan lelah menggurita. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penulisan Skripsi ini. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat diatasi. Oleh karena itu, atas segala bentuk bantuannya disampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Triyono Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Sri Murwanti SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang berkenan meluangkan waktu sibuknya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran-saran yang berharga bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin MM., selaku Kaprodi Manajemen Universitas Ahmad Muhammadiyah Surakarta.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan administrasi selama proses skripsi dan perkuliahan.
5. Bapak ibu tercinta, kakak dan adek, terima kasih atas do'a, cinta, kasih sayang, bimbingan serta ketulusan yang tiada batas.
6. Keluarga Abu Rusman, terima kasih untuk semuanya.

7. Saudara-saudara penulis di rumah kedua “KPMDB Tercinta” yang telah memberikan keluarga baru yang penuh suka dan duka, terima kasih atas kebersamaannya. Kita untuk selamanya.
8. Sahabat-sahabatku tercinta Arham, Fuad, Latif, Yulekz, Tompleh, Tare, Rischa, Ike, Karina, dan temen-temen Al-Faruq. Persahabatan kita akan tetap abadi.
9. Teman-teman Ekonomi angkatan 2006 terima kasih banyak atas kebersamaannya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga amal baik dan keikhlasan yang telah diberikan penulis mendapat imbalan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Surakarta, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	9

	2. Keunggulan Mengelola Kualitas Pelayanan	12
	B. Kepuasan Konsumen	14
	C. Loyalitas Konsumen	20
	D. Usaha Eceran	22
	E. Penelitian Terdahulu	29
	F. Hipotesis	31
BAB	III METODE PENELITIAN	32
	A. Kerangka Pemikiran	32
	B. Populasi, Sampel dan Metode Sampling	33
	C. Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	34
	D. Data dan Sumber Data	35
	E. Metode Pengumpulan Data	35
	G. Instrumen Penelitian.....	36
	H. Metode Analisis Data	36
BAB	IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
	A. Deskripsi Responden.....	47
	B. Analisis Data	49
	C. Pembahasan	71
BAB	V PENUTUP	73
	A. Kesimpulan	73
	B. Keterbatasan Penelitian	74
	C. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1.	Karakteristik Umur	47
Tabel 4.2.	Karakteristik Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3.	Karakteristik Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4.	Karakteristik Pekerjaan	49
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Phisycal Aspect (X1)	50
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	50
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Personal Interaction	51
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Problem Solving	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Policy	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.14	Hasil Estimasi Multikolinieritas	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Regression
- Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa (*phisycal aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*) terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada toko Alfamart Brebes. 2) Menganalisis faktor dari kualitas jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada toko Alfamart Brebes. 3) Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah 1) Diduga variabel kualitas jasa (*phisycal aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Alfamart Brebes. 2) Diduga variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Alfamart Brebes adalah *personal interaction*. 3) Diduga variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil analisis uji t tes bahwa variabel *Phisycal aspect* (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,030) lebih kecil dari 0,05 (?). *Reliability* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,001) lebih kecil dari 0,05 (?). *Personal interaction* (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,002) lebih kecil dari 0,05 (?). *Problem solving* (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,017) lebih kecil dari 0,05 (?). *Policy* (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,032) lebih kecil dari 0,05 (?). Kepuasan konsumen (Y_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?).

Berdasarkan hasil uji F test variable *phisycal aspect* (X_1), *reliability* (X_2), *personal interaction* (X_3), *problem solving* (X_4), *policy* (X_5) berpengaruh significant terhadap Kepuasan dan variabelkepuasan (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y_2).

Kata Kunci : *Phisycal Aspect, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, Policy*, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.