

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada GORO Assalam Surakarta)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

ILHAM MANGGARA KUNCAHYO MULYO
B 100 070 125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada GORO Assalam Surakarta)

Yang ditulis oleh:

ILHAM MANGGARA KUNCAHYO MULYO
B 100 070 125

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2012

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 : **ILHAM MANGGARA KUNCAHYO MULYO**
NIRM : **07.6.106.02016.50125**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
GORO Assalam)**

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,..... **JANUARI 2012**

Yang membuat pernyataan,

ILHAM MANGGARA K.M
.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(Q.S Alam Nasyarah : 5-8)

“Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terbang kepada singgasana Tuhan meskipun terhimpit di dalam tangisan seribu jiwa”.

(Kahlil Gibran)

”Tuntutlah ilmu tapi tak melupakan ibadah dan kerjakanlah ibadah tapi tidak melupakan ilmu”

(Hasan Al-Bashri).

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ibu dan bapak tercinta, terima kasih untuk semua

Doa dan kasih sayangnya, akan tersimpan dihatiku selalu.

Dan Adik-adikku, terima kasih atas semua bantuan dan motivasinya

Diriku, hari esok dan masa depan

Sahabat-sahabatku yang selalu menemaniku

Dan memberi semangat bagiku

*Seseorang yang masih menjadi rahasia Tuhan yang kelak mendampingi
dalam beribadah, Amien.*

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan Swalayan GORO Assalam berdasarkan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap kepuasan konsumen GORO Assalam. Dan untuk mengetahui dan menganalisis diantara dimensi tingkat layanan yang ada, manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen GORO Assalam. Populasi dalam penelitian ini, adalah konsumen yang berbelanja di Swalayan GORO Assalam. Sampel yang digunakan oleh peneliti sebesar 150 responden. Metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah Analisis Kuantitatif yaitu dengan menggunakan teknik analisis berupa Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil analisis regresi dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun secara simultan kelima variabel kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di swalayan GORO Assalam. Variabel *reliability* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil Koefisien Determinasi sebesar 0,598. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 59,8% sedangkan sisanya 40,2% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain di luar model

Kata kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada GORO Assalam Surakarta)”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis juga menyadari dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun demikian harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak yang memerlukan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak, kiranya tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Ibu Sri Murwanti, SE, MM., selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi utama yang telah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. Pimpinan dan staff Swalayan GORO Assalam Surakarta yang telah memberikan bantuan dan ijin untuk mengadakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu yang dengan tulus sabar memberikan bantuan baik materiel dan moril serta kasih sayang yang tiada terkira dan tidak henti hentinya berdoa kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
7. Adik-adiku semua serta famili yang tercinta terima kasih atas semua kasih sayangnya, nasehat yang tulus dan doa-doa yang terucap untuk penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
9. Teman-teman manajemen angkatan 2007 terima kasih atas persahabatannya selama ini, semoga kita semua menjadi orang-orang yang bermanfaat.
10. Teman-teman MrC terima kasih atas motivasi dan perhatiannya selama ini, kalian sobat terbaikku.
11. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta, pihak perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, semoga karya ini menjadi karya yang bermanfaat bagi kita semua.

WAssalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2012

Penulis

Ilham Manggara K.M

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Hasil Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Konsep, Pengertian, Teori	5
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Kerangka Pemikiran	36
B. Data dan Sumber Data.....	38
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	38
D. Metode Pengumpulan Data	39

	E. Definisi Operasional Variabel	41
	F. Alat Instrumen	42
	G. Metode Analisis Data	44
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
	B. Deskripsi Data	55
	C. Analisa Data	58
	D. Pembahasan	67
BAB V	PENUTUP	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel IV.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel IV.10	Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel IV.11	Hasil Uji T	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hierarki Kebutuhan Maslow	10
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran.....	36