

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGUNJUNGI SOLO GRAND MALL
SURAKARTA**



S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

DIAN ASRI SHOFIYATUN
B 100 070 057

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGUNJUNGI SOLO GRAND MALL SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dian Asri Shofiyatun
NIM : B 100 070 057
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal :

Surakarta, Oktober 2013

Pembimbing Utama



Drs. Agus Muqorobin, MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Handwritten signature)
(Dr. H. Triyono, SE., 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 : **DIAN ASRI SHOFIYATUN**
NIRM : **07.6.106.02016.50057**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG
MENGUNJUNGI SOLO GRAND MALL
SURAKARTA**

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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Oktober 2013

Yang membuat pernyataan,

(DIAN ASRI SHOFIYATUN)

MOTTO

Janganlah kamu bersikap lemah, janganlah pula bersedih hati, padahal kamu orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.

(Q.S. Ali-Imron: 139)

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S. Al-Mujahillah:16)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu
2. Keluarga besarku
3. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGUNJUNGI SOLO GRAND MALL SURAKARTA” ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen FE UMS yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

5. Pimpinan dan Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan membantu penulis mengumpulkan data–data penelitian.
6. Pimpinan dan karyawan Solo Grand Mall yang telah memberikan perijinan dan membantu memberikan data-data penelitian
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori	10
1. Pengertian Pemasaran.....	10

2. Konsep Pemasaran.....	12
3. Pemasaran Jasa	14
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Teori Perilaku Konsumen	22
5. Kepuasan Pelanggan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Kerangka Pemikiran	30
B. Definisi Operasional Variabel	31
C. Hipotesis	33
D. Jenis Penelitian	34
E. Variabel-Variabel Penelitian	34
F. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
G. Data dan Sumber Data	36
H. Teknik Pengumpulan Data	37
I. Metode Analisis Data	38
1. Uji Instrumen	38
2. Uji Asumsi Klasik	40
3. Teknik Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Solo Grand Mall.....	47
B. Analisis Data.....	52
1. Deskripsi Responden	53
2. Uji Instrumen	55
a. Uji Validitas Angket	55

b. Uji Reliabilitas Angket	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Multikolinieritas	59
c. Uji Heteroskedastisitas	59
4. Analisis Regresi Berganda.....	60
5. Uji t	62
6. Uji Ketepatan Model.....	69
a. Koefisien Determinasi (R^2)	69
b. Uji F (Pengaruh secara Serentak)	69
C. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jenis Kelamin Responden	53
4.2 Umur Responden	54
4.3 Pendidikan Responden	54
4.4 Pekerjaan Responden	55
4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket.....	56
4.6 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	58
4.7 Hasil Uji Normalitas Data	59
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Pemikiran	30
4.1 Struktur Organisasi Solo Grand Mall	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner (Angket) Penelitian
2. Skor Hasil Angket Penelitian
3. Data Penelitian
4. Uji Validitas Angket
5. Uji Reliabilitas Angket
6. Uji Normalitas Data
7. Uji Multikolinieritas
8. Uji Heteroskedastisitas
9. Uji Hipotesis
10. Tabel-tabel Signifikansi r , F , dan t

ABSTRAK

Solo Grand Mall harus menunjukkan kualitas jasanya untuk dapat memenuhi harapan dan mempertahankan pelanggan. Hal ini karena persaingan pasar modern di Surakarta sangatlah ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Penelitian dilaksanakan di Solo Grand Mall. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Solo Gand Mall. Sampel diambil sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *convenience sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *reliability* terhadap kepuasan konsumen Solo Grand Mall. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,121 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_1 diterima. Artinya karyawan yang andal dalam memberikan pelayanan menyebabkan konsumen puas; (2) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Solo Grand Mall. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,591 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_2 diterima. Artinya karyawan yang memiliki daya tangkap tepat dalam menanggapi keluhan konsumen menyebabkan konsumen merasa puas; (3) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *assurance* terhadap kepuasan konsumen Solo Grand Mall. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,387 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_3 diterima. Artinya pemberian jaminan pelayanan menyebabkan konsumen merasa puas; (4) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *empathy* terhadap kepuasan konsumen Solo Grand Mall. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,477 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_4 diterima. Artinya pemberian perhatian terhadap keluhan konsumen menyebabkan konsumen merasa puas; (5) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *tangible* terhadap kepuasan konsumen Solo Grand Mall. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,152 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_5 diterima. Artinya pemberian bukti pelayanan secara langsung menyebabkan konsumen merasa puas; (6) Hasil uji F memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($73,726 > 2,29$) pada taraf signifikansi 5% dan hipotesis ke-6 dinyatakan diterima. Artinya berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, kepuasan konsumen*