

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat Sarjana S-1
Jurusan Pendidikan Ekonomi Akukntansi**



Disusun Oleh :

ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI

A210080064

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI

A 210 080 064

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing I Dan Pembimbing II
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si

NIP.06-0608-5510


Drs. H. Sami'an, M.M

NIP.00-1909-5301

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

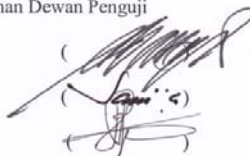
ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI

A 210 080 064

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 24 Juli 2014
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

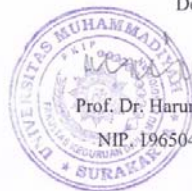
1. Prof. Dr. Yetty Sarjono, M.Si
2. Drs. H. Sami'an, M.M
3. Drs. Sriyono, M.Pd



Surakarta, 24 Juli 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan



Prof. Dr. Harun Joko P. M.Hum

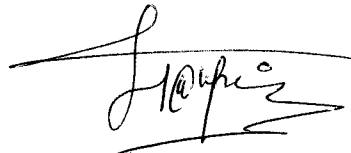
NIP. 19650428199303001

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 24 Juli 2014



ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI
A 210 080 064

MOTTO

- ❖ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai pohon penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang sabar.

(Al-Baqarah 153)

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

(Kahlil Gibran)

- ❖ Jangan melepaskan harapan atau putus asa karena yang kau dambakansudah lampau. Meratapi sesuatu yang tidak dapat diperoleh kembalimerupakan kelemahan yang paling rapuh.

(Kahlil Gibran)

- ❖ Hiduplah seperti orang yang sedang belajar mengendri sepeda, walau berkali – kali jatuh tapi dia tidak akan menyerah, dia akan bangkit dan memulainya kembali sampai bisa mengendarai sepeda tersebut.

(Artin Irianti)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- ❖ Ibu dan Bapak tercinta terima kasih atas segala do'a, kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
- ❖ Adikku Selin dan Dion serta keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan memberikan keceriaan selama pembuatan skripsi ini.
- ❖ Buat orang yang kusayangi setelah orang tuaku (Jani). Makasih atas motivasi dan bantuan yang selalu diberikan sehingga tersusunya skripsi ini.
- ❖ Buat sahabat – sahabatku angkatan Diklat 6 (Syaiful, Yusti, Nia, Nur Jannah, Wida, Rici dan umay) terimakasih kebersamaanya selama ini.
- ❖ Buat teman – teman organisasiku MPA SANGGURU yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, kekompakan dan rasa kekeluargaan selama ini.
- ❖ Teman –Temanku di kos Pondok Santi ()
- ❖ Tak lupa juga teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Akuntansi 2008.
- ❖ Teman-teman PPL Al-Azhar Syifa Budi Solo (Miftah, Tyas, Indy,Sinta, Izah, Aci, Fery, Anita, Lutfi, Devi, Rina dan Nanik) terima kasih kebersamaannya selama PPL semoga silaturahmi tetap terjalin, Amien.
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Harun Joko P. M.Hum.selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dra. Hj. Titik Asmawati, SE. M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan bimbingannya dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Prof. Dr. Yetty Sarjono, M.Si, selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. H. Sami'an, M.M, selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Prof. Dr. H. Harsono selaku pembimbing akademik, serta Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Karyawan serta pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakartayang telah berkenan membantu dalam penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 24 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Koperasi	8
2. Identifikasi Pelanggan.....	14
3. Kepuasan Pelanggan	15
4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
7. Pengertian Kualitas Produk	24
8. Dimensi Kualitas Produk	25
B. ..Kajian Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
1. Tempat Penelitian	34
2. Waktu Penelitian.....	34
B. Populasi, Sampel dan Sampling	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
3. Sampling.....	35

C. Variabel Penelitian	37
1. Variabel	37
2. Devinisi Operasional	38
D. Jenis dan Strategi Penelitian	39
E. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
1. Subjek Penelitian	40
2. Objek Penelitian	40
F. Sumber Data	40
G. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Teknik Pengumpulan Data	41
2. Instrumen Pengumpulan data	42
H. Teknik Uji Prasyarat Analisis.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reabilitas	45
3. Uji Normalitas	46
I. Teknik Analisis Data	47
1. Analisis Regresi Berganda.....	47
2. Analisis Kolerasi Ganda (R).....	48
3. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)	49
4. Uji Koefisiensi Regresi secara Parsial (Uji t).....	51
5. Uji Koefisiensi Regresi secara bersama – sama (Uji F)	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
---	----

1. Sejarah Berdirinya Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.....	57
2. Nama dan Kedudukan.....	58
3. Visi dan Misi	58
4. Tujuan dan Fungsi	59
5. Landasan, Asas dan Prinsip	60
6. Badan Hukum dan Perijinan	60
7. Alamat Sekertariat.....	61
8. Stuktur Organisasi.....	62
B. Penyajian Data.....	63
1. Responden Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.....	63
2. Data Responden.....	64
C. Pengujian Prasyarat Analisis	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	70
3. Uji Normalitas.....	72
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	75
1. Analisis Regresi Ganda.....	75
2. Analisis Kolerasi Berganda (R)	77
3. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2).....	78
4. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t).....	78
5. Uji Koefisien Regresi secara Bersama – Sama (Uji F).....	82

E. Pembahasan	83
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
---------------------	----

B. Saran	87
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Distribusi dan Tingkat Pengambilan Kuesioner	63
4.2 Data Kuesioner Pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta	64
4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	68
4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2).....	69
4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
4.7 Ringkasan Hasil Uji Normalitas.....	73
4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	75
4.9 Tabel Hasil Korelasi Berganda(R).....	77

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	31
3.1 Gambar Penentuan Ho Uji t.....	53
3.2 Gambar Penentuan Ho Uji F.....	55
4.1 Struktur Organisasi Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.....	62
4.2 Histogram Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X_1)	73
4.3 Histogram Uji Normalitas Kualitas Produk (X_2)	74
4.4 Histogram Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.5 Gambar Grafik Hasil Penentuan Ho Uji t Kualitas Pelayanan	80
4.6 Gambar Grafik Hasil Penentuan Uji t Kualitas Produk	81
4.7 Gambar Grafik Hasil Penentuan Uji F.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Data Responden.....	96
Lampiran 3 Skor Hasil <i>Try Out</i> Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1).....	100
Lampiran 4 Skor Hasil <i>Try Out</i> Kuesioner Kualitas Produk (X_2).....	104
Lampiran 5 Skor Hasil <i>Try Out</i> Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y).....	108
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	112
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2).....	115
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	118
Lampiran 9 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	121
Lampiran 10 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_2).....	122
Lampiran 11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)....	123
Lampiran 12 Hasil Perhitungan Uji Normalitas.....	124
Lampiran 13 Grafik Histogram Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	125
Lampiran 14 Grafik Histogram Uji Normalitas Kualitas Produk (X_2).....	126
Lampiran 15 Grafik Histogram Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Y)....	127
Lampiran 16 Tabel Hasil Perhitungan Uji Regresi Berganda dan Uji koefisien Regresi secara Parsial (uji t).....	128
Lampiran 17 Tabel Hasil Perhitungan Uji Korelasi Berganda (R) dan Uji Determinasi (R^2).....	131
Lampiran 18 Tabel Hasil Uji Koefisien regresi secara bersama – sama (Uji F).....	132

Lampiran 19	Tabel Histogram Uji Regresi Berganda Kepuasan Pelanggan	133
Lampiran 20	Tabel Scatterplot Uji Regresi Berganda Kepuasan Pelanggan	134
Lampiran 21	Tabel r Product Moment.....	135
Lampiran 22	Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)	137
Lampiran 23	Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05.....	139
Surat Ijin Riset		
Jadwal Pembimbingan Mahasiswa		
Pengesahan Revisi Skripsi		
Berita Acara Ujian Skripsi		
Berita Acara Bimbingan Skripsi		

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Artin Irianti Prasetya Admajasari, A210080064, Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014, 139 halaman.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun secara bersama – sama pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif Kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta sebanyak 200 orang. Sampel yang diambil sebanyak 127 orang pelanggan dengan teknik *Insidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda, Analisis Kolerasi Berganda, Analisis Koefisiensi Determinasi, Uji t, dan uji F.

Persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut : $Y = 1,120 + 0,363X_1 + 0,620X_2$ artinya, bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis korelasi berganda sebesar 0,726, dari angka tersebut mendekati angka 1 berarti hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semakin kuat. Hasil koefisiensi determinasi sebesar 0,730 yang berarti variabel kepuasan pelanggan benar – benar dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 73% sedangkan sisanya 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dari uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ variabel kualitas pelayanan ($4,877 > 1,979$) dan kualitas produk ($7,693 > 1,979$), maka H_0 ditolak berarti kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($167,685 > 3,07$), maka H_0 ditolak.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kualitas produk, kepuasan pelanggan.