

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE  
SOLO GRAND MALL  
(Studi Empiris pada Masyarakat di Wilayah Solo)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**Noor Hidayah Intan Permata Sari**

**B100140439**

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

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE  
SOLO GRAND MALL**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**NOOR HIDAYAH INTAN PERMATA SARI**

**B100140439**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 03 Februari 2018

Pembimbing Utama



**(Drs. Wiyadi, SE, MM, Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Svamsudin, MM)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Sukoharjo, Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noor Hidayah Intan Permata Sari

NIM : B1001400439

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Matahari Department Store Solo Grand Mall (Studi Empiris pada Masyarakat di Wilayah Solo)

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

Surakarta, 3 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



Noor Hidayah Intan Permata Sari

## **MOTTO**

**“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah  
untuk dirinya sendiri”**

**(Q.S Al-Ankabut : 6 )**

**“Bertakwalah kepada Allah, maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya  
Allah Maha Mengetahui Segala Sesuatu”**

**(Q.S Al-Baqarah : 282)**

**“Learn from yesterday, Live from today, and hope for tomorrow”**

**(Albert Einstein)**

**“Don’t Talk Just Act, Don’t Say Just Show, Don’t Promise Just Prove”**

**(Unknown)**

**“Be the best version of you”**

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya kecilku ini dengan cinta dan rasa kasih sayang untuk:

- ❖ Bapak dan Ibu serta adikku atas kasih sayang, doa, perhatian, kesabaran dalam mendidik dan membesarkan penulis.
- ❖ Keluarga besar tercinta yang telah memberi dukungan.
- ❖ Teman-teman yang selalu ada menemani dan memberi motivasi .

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE  
SOLO GRAND MALL  
(Studi Empiris pada Masyarakat di Wilayah Solo)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Matahari *Department Store* Solo Grand Mall. Sampel penelitian adalah 100 orang responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel wujud fisik dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel independen yang lain, seperti harga, kualitas produk, faktor emosional.

**Kata kunci :** Wujud fisik, Empati, Keandalan, Jaminan, Daya tanggap, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

The aims of this research to analyze the influence of the service quality which include the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction. The population in this study are all customer Matahari Department Store Solo Grand Mall. The samples were 100 respondents using technique purposive sampling. Data collection method used in the form of questionnaires. Analysis of data using multiple linear regression. The analysis showed that the variables of the tangible and empathy has significant influence on customer satisfaction. While variable reliability, responsiveness and assurance has no significant effect on customer satisfaction. For future studies will need to add another of the independent variables, such as price, quality products, and emotional factors.

**Keywords:** Tangible, Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Satisfaction Customer

## **KATA PENGANTAR**

Dengan limpahan rahmat Allah SWT dan dengan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Matahari Department Store di Solo Grand Mall”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisniis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak sampai selesainya skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Bapak Imronudin selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Wiyadi selaku dosen pembimbing atas ketulusan dan kesabarannya yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Manajer dan asisten manajer PT. Matahari Department Solo Grand Mall atas kerjasama dan bimbingannya kepada penulis.
4. Ayahanda Luqman Hakim dan Ibu Maria Ulfah atas cinta dan kasih sayangnya, atas dukungan moral maupun materi perhatian dan doanya selama ini.
5. Adik ku tersayang satu-satunya terimakasih atas dukungannya.



6. Sahabat-sahabatku tercinta Putri, Afan, Muzza, Nita, Ria, Ervina, Afila yang telah memberikan bantuan, perhatian, cerita dan pengalaman saat kuliah dan menemani disaat sedih maupun senang. Terimakasih atas persahabatannya semoga tetap terjalin sampai kapanpun.
7. Untuk semua keluargaku yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas doanya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari yang diharapkan serta tidak luput dari kekurangan dan kesalahan oleh karena itu kritik dan saran sangat berguna bagi penulis untuk lebih baik kedepannya. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua

Surakarta, Februari 2018

Noor Hidayah Intan Permata Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan .....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	13
B. Penelitian terdahulu .....	17
C. Hipotesis Penelitian .....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Populasi dan Sampel .....	25
B. Data dan Sumber Data.....	26
C. Metode Pengumpulan Data .....	27
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	28
1. Variabel Penelitian.....	28
2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3. Pengukuran Instrumen .....	33
E. Uji Instrumen .....	33
F. Uji Asumsi Klasik .....	35
G. Metode Analisis Data .....	37
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	 43
A. Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
B. Deskripsi Jawaban Responden .....	46
C. Uji Instrumen Penelitian.....	54
D. Asumsi Klasik .....	56
E. Analisis Data.....	59
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
 BAB V PENUTUP.....	 66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian .....	67
C. Saran .....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Hasil Karakteristik Responden menurut Kelompok Usia .....	44
Tabel 4.3 Hasil Karakteristik status Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.4 Hasil Karakteristik Responden menurut Intensitas Pembelian .....	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Wujud Fisik .....	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kehandalan .....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Daya Tanggap .....	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Jaminan .....	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Empati .....	52
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 4.14 Nilai Uji Normalitas Kolmogorv Smirnov.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4.17 Hasil Analisa Regresi Berganda .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka pemikiran Kepuasan Pelanggan.....	23
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Analisis Data

Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian