

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. ALFA RETAILINDO TBK  
DI SURAKARTA**



**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Magister dalam Ilmu Manajemen**

Oleh :

**Yusuf Wimono**

NIM : P.1000.30063  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2005**

## **Nota Pembimbing**

**Dr. Tri Gunarsih MM.**

Dosen Program Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: tesis Saudara Yusuf Wimono

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : **YUSUF WIMONO**  
NIM : P.1000.30063  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ALFA  
RETAILINDO TBK DI SURAKARTA**

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

**Dr. Tri Gunarsih MM.**

**TESIS**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA**  
**PT. ALFA RETAILINDO TBK**  
**DI SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**YUSUF WIMONO**

NIM : P.1000.30063  
Program Studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji pada  
tanggal :  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr. Tri Gunarsih MM

Pembimbing Pendamping I

Pembimbing Pendamping II

Surakarta,.....2005

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Program Pasca Sarjana  
Direktur

**Prof. Dr. Bambang Setiaji**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUSUF WIMONO  
NIM : P.1000.30063  
Judul Tesis : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.  
ALFA RETAILINDO TBK DI SURAKARTA”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2005

Yang membuat pernyataan,

YUSUF WIMONO

## INTISARI

**Yusuf Wimono.** P.1000.30063. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini untuk meneliti mengenai : 1) kesenjangan atau *gap* antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima oleh pelanggan; 2) mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *reliability* terhadap kepuasan pelanggan; dan 3) dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah ada kesenjangan atau *gap* antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima oleh pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta; 2) Apakah ada pengaruh dari dimensi *responsive*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta?; 3) Dari kelima dimensi *service quality* tersebut, dimensi apakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta?

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di PT. Alfa Retailindo TBK., di Surakarta. Sampel ditentukan dengan menggunakan *convenience sampling* sebanyak 100 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Alat analisis penelitian dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji t, uji F, uji regresi berganda (*multiple regression*), dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $F_{hitung}$  2356,594 maka model dinyatakan signifikan pada level  $\alpha$  1%. Nilai  $R^2$  0,992 artinya 99,2% variabel independen dapat menjelaskan kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 0,8% berasal dari luar model OLS. Pengujian dengan uji t diperoleh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,410. Pengaruh variabel independen yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *reliability* yang ditunjukkan dengan nilai tertinggi dari *Beta Standardized Coefficients* (sebesar 0,477). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang dijelaskan X dalam model terhadap variabel dependen Y, senilai 0,992 artinya 99,2% variabel independen dapat menjelaskan kepuasan pelanggan. Sisa 0,8% berasal dari luar model OLS tersebut.

## ABSTRACT

**Yusuf Wimono.** P.1000.30063. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

This research is analyze several problem, are: 1) The gap between service quality which is expected and the service quality which is received by customers; 2) Finding the influence of responsiveness, assurance, tangibles, empathy and reliability dimensions through customers satisfaction; and 3) The dimension which is the most influencing through customers satisfaction at PT. Alfa Retailindo Tbk di Surakarta.

The problem statement of its research is 1) Does the gap of service quality which is expected and its received by customers of PT. Alfa Retailindo Tbk at Surakarta exist? 2) It there any influence from the dimension of responsive, assurance tangibles, empathy, and reliability through customers satisfaction of PT. Alfa Retailindo Surakarta ?; 3) Based on the fifth service dimensions, which dimension that is scored the most significant in influencing customer satisfaction through PT. Alfa Retailindo Tbk Surakarta ?

The population of its research is all customers of PT. Alfa Retailindo Tbk Surakarta. The samples are determinate by using convenience sampling for number of sample is 100 respondents. The equipment of collecting data at its research is questionnaire, while, the research equipment is assumption classical test,  $t_{test}$ ,  $F_{test}$ , multiple regression, and determination coefficient test.

Based on the analyses that it is obtained the value of  $F_{computing}$  2356,594, therefore, the model is stated as significant at the level of  $\alpha$  1%. The value of  $R^2$  is 0,992, it is means that 99,2% independent variable is able to explain customer satisfaction, while, the rest is 0,8%, it is obtained from out of OLS model. The application of  $t_{test}$  is achieved responsive variable through customer satisfaction; it is obtained  $t_{computing}$  as 4,410. The influence of independent variable which is determinate most dominant variable through customer's satisfaction is reliability variable which is indicated by the highest value. From Beta Standardized Coefficients (as 0,477). The determination coefficient ( $R^2$ ) which is explained by X at the model through dependent variable Y, as 0,992, it is means for 99,2% the independent variable could explain customer satisfaction, while, 0,8% is based on out of OLS model.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ketulusan hati puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan karena bimbingan serta ilmu yang senantiasa diberikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ALFA RETAILINDO TBK DI SURAKARTA.”

Seperti diketahui bahwa tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini banyak sekali dan tidak bisa lepas dari bantuan pihak lain, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Direktur Program Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini;
2. Ibu Tri Gunarsih, MM., yang dengan sabar dan ketulusannya telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan penyelesaian tesis ini;
3. Seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta;

4. Istriku Sundari S.Pd dan anakku *Winda Anindita Putri* tercinta, yang telah memberi semangat dan dorongan dalam penyelesaian tesis ini;
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis sangat dihargai. Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri serta bagi pihak lain yang membutuhkannya.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Surakarta, 2005

Penulis

YUSUF WIMONO



## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
A. Pengertian Kualitas .....	5
B. Alasan-alasan Suatu Kualitas diperlukan.....	7
C. Kontribusi Kualitas terhadap Keuntungan Usaha .....	7
D. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	8
E. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
F. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	11
G. Kepuasan Pelanggan .....	18

H. Penelitian Terdahulu .....	21
I. Hipotesis .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23
A. Kerangka Pemikiran.....	23
B. Populasi dan Sampel .....	24
C. Data dan Sumber Data .....	26
D. Teknis Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Variabel .....	27
F. Instrumen Penelitian .....	28
G. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	36
A. Sampel Penelitian .....	36
B. Analisis Data .....	36
C. Pembahasan Hasil Analisis .....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	52
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Uji Validitas Instrumen Responsive ( $X_1$ ).....	36
Tabel 4.2. Uji Validitas Instrumen Assurance ( $X_2$ ) .....	37
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Tangible ( $X_3$ ) .....	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Emphaty ( $X_4$ ).....	39
Tabel 4.5. Uji Validitas Instrumen Reliability ( $X_5$ ) .....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) .....	41
Tabel 4.7 Data Diskripsi Hasil Penyebaran Angket .....	42
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas model Condition Index .....	50

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 2.1.	Model Konseptual Kualitas Jasa .....	13
Gambar 2.2.	Gap antara Jasa yang diharapkan dengan jasa yang dipersepsikan .....	15
Gambar 3.1.	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	23
Gambar 4.1	Kurva Normal .....	49