

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Toko 99 House Di Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ROBBY ZARKASIH

B 100 160 076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Toko 99 House Di Surakarta)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

Robby Zarkasih

B100160076

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



Drs. Ma'ruf, M.M.

NIK: 337

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Syamsudin, SE, M.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

I. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta– 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ROBBY ZARKASIH**

NIRM : **B100160076**

Jurusan : **MANAJEMEN**

JudulSkripsi : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Toko 99 House Di 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 ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 April 2020

.....
Yang membuat pernyataan,

ROBBY ZARKASIH
.....

MOTTO

Man Jadda Wa Jada

“Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Al-Insyirah 94:5)

Man Shobaro Zafiro

“Siapa yang bersabar akan beruntung”

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah maha mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al – Baqarah/2 : 216)

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan kakak tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada toko 99 House di Surakarta)**” sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa telah mendapatkan banyak dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis dengan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala keagunganNya, memberikan rahmat, kemudahan serta rido kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Antonius Ignatius, S.E. dan Suharni sebagai orang tua yang telah memberikan segala kasih sayang, doa restu, semangat, dan dukungan baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis selama ini.
3. Khrisna Sativa Mahardika selaku kakak penulis atas dukungan, masukan dan kesabaran yang diberikan kepada penulis selama ini.
4. Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Drs. Ma'ruf, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi masukan dan saran, meluangkan waktu dan tenaga untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Imronuddin, S.E. .MSi., Ph. D., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Drs. Agus Muqorobbin, M. M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi bantuan kepada penulis.
8. Bapak dan ibu dosen serta staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas muhammadiyah Surakarta.
9. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas muhammadiyah Surakarta.
10. Teman-teman program studi manajemen angkatan 2016 atas perjuangan, dukungan, serta semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Semua pihak yang membantu dalam melaksanakan dan menyusun skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Untuk semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya dan sukses selalu. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 28 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistemika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Definisi dan Indikator Variabel	9
C. Penelitian Terdahulu	15
D. Pengaruh Hubungan Antar Variabel	16
E. Kerangka Pemikiran.....	17
F. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
C. Data dan Sumber Data	20
D. Metode Pengumpulan Data	20

E. Pengukuran Variabel dan Definisi	21
F. Metode Analisis Data	23
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Hasil Uji Instrumen.....	33
C. Karakteristik Responden.....	35
D. Hasil Analisis Data	38
E. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN SAN SARAN	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan	52
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data jumlah penjualan dan omset per bulan Toko 99 House	3
Tabel II.1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas	33
Tabel IV.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel IV.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel IV.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel IV.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel IV.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku.....	37
Tabel IV.8. Statistik Deskriptif	38
Tabel IV.9. Hasil Uji Normalitas	39
Tabel IV.10. Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel IV.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel IV.12 Persamaan Regresi	43
Tabel IV.13 Koefisien Determinasi	44
Tabel IV.14 Hasil Uji F.....	45
Tabel IV.15 Hasil Uji t.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.2 Grafik PP-Plot Uji Normalitas	40
Gambar 4.3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2. Hasil Angket.....	63
Lampiran 3 Analisis Data.....	42

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada toko 99 House. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 101 responden yaitu konsumen yang pernah membeli produk di toko 99 House di Surakarta dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling yaitu metode sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis menggunakan uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel citra toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, kualitas produk, citra toko, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to know about the impact of quality of service, product quality and the store image to customer satisfaction on 99 House store. The sample that used in this study were 101 respondents namely consumers who had purchased products at 99 House stores in Surakarta using a questionnaire to obtain data. The sampling technique is purposive sampling is a sampling method where the researcher determines sampling by determining specific characteristics in accordance with the objectives of the study. Data analysis technique using the validity and reliability, the classic assumption test using the normality test, the multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, hypothesis testing using the t test, F test and the coefficient of determination test.

The result of this study showed that quality of service variables are significantly affects customer satisfaction, product quality variables are affects customer satisfaction and store image variables are significantly affects customer satisfaction.

Keywords : quality of service, product quality, store image, customer satisfaction