

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KOPERASI YAYASAN PURWIKO SAMODRA DI BAMBE
GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

DEWI KARTINI

1312010249/ FEB /EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KOPERASI YAYASAN PURWIKO SAMODRA DI BAMBE
GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen**



Oleh :

DEWI KARTINI

1312010249/ FEB /EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KOPERASI YAYASAN PURWIKO SAMODRA DI BAMBE GRESIK**

Disusun Oleh:

DEWI KARTINI
1312010249 / FEB /EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 1 April 2020

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Sulastris Irbayuni SE,MM
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama



Drs. Ec Pandji Soegiono, SE, MM
NIP. 196410231990031002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah, SWT. atas limpahan rahmat dan hidayahnya kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi dengan lancar. Penulis menyusun skripsi ini sebagai memenuhi prasyarat untuk meraih gelar Sarjana (S-1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur.

Dengan mengucap kata syukur kehadirat Tuhan YME karena dengan Rahmat-nya Maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengambil judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah koperasi yayasan purwiko samodra di Bambe Gresik**”

Didalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, Maka tidak berlebihan apabila penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dorongan serta bimbingan di jurusan Ekonomi Manajemen Dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”
2. Bapak Dr. Eko Purwanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu, Sulastrir Irbayuni, SE, MM, selaku Ketua Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Pandji Soegiono, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Terimakasih kepada sahabatku Arsesa (Shohibul Mubarik, SM. Chayatun Nisa Ramadhani, SM dan Faizah Khansa Pratiwi, SM) yang memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Terimakasih kepada Mama Ciswati, Ayah Ismail, adek Sideng dan Salsa, dan keluarga besarku “Sadji Waras” yang menyemangatiku dalam pembuatan Skripsi ini.
7. semua pihak rekan se-angkatan fakultas ekonomi 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberi semangat penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terimakasih kepada rekan ku “F” dan sahabatku Yunita yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah penulis susun dalam Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran yang bermanfaat, sangat penulis harapkan.

Akhir kata harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya, Terimakasih.

Surabaya, 22 Mei 2020

Salam Hormat

Dewi Kartini

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil – Hasil Penelitian Sebelumnya	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.2 Manajemen Pemasaran	13
2.2.3 Perilaku Konsumen	13
2.2.4 Kualitas Produk	14
2.2.4.1 Definisi Kualitas Produk.....	14
2.2.4.2 Indikator Kualitas Produk	15
2.2.5 Citra Merek (Brand Image)	15
2.2.5.1 Definisi Citra Merek.....	15
2.2.5.2 Indikator Citra Merek.....	18
2.2.6 Keputusan Pembelian	18
2.2.6.1 Definisi Keputusan Pembelian	18
2.2.6.2 Proses / Tahapan Keputusan Pembelian	19
2.2.6.3 Indikator Keputusan Pembelian	30

2.3	Hubungan Kausalitas Antar Variabel	23
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	23
2.3.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.4	Kerangka Konseptual.....	25
2.5	Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.1.1	Variabel Independent (Variabel Bebas)	27
3.1.1.1	Kualitas Produk (X1)	27
3.1.1.2	Citra Merek (X2)	28
3.1.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	28
3.2	Skala Pengukuran Variabel	29
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Data Primer	31
3.4.2	Data Sekunder	31
3.4.3	Sumber Data	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	33
3.6.1	Teknik Analisis Data	33
3.6.2	Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	34
3.6.2.1	Model Indikator Reflektif	34
3.6.2.2	Model Indikator Formatif	35
3.6.3	Cara Kerja PLS	36
3.6.4	Model Spesifikasi PLS	36
3.6.5	Langkah – langkah PLS	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	45
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.3	Deskripsi Kualitas Produk dan Indikatornya.....	47
4.2.4	Deskripsi Citra Merek dan Indikatornya.....	48
4.2.6	Deskripsi Keputusan Pembelian dan Indikatornya.....	49
4.3	Analisis Data.....	51
4.3.1	Evaluasi Outlier.....	51
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS.....	52
4.3.2.1	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	52
4.3.2.2	Analisis Model PLS.....	58
4.3.2.3	Evaluasi Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	58
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..	61
4.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Top Brand Index Produk Televisi LCD LG Tahun 2016-2017.....	4
Tabel 1.2	Data Penjualan Televisi LCD LG 2014-2016	5
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X1).....	47
Tabel 4.4	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Citra Merek (X2).....	48
Tabel 4.5	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	49
Tabel 4.6	Uji Outlier.....	52
Tabel 4.7	Outer Loading.....	53
Tabel 4.8	Average Variance Extracted.....	55
Tabel 4.9	Composite Reliability.....	56
Tabel 4.10	Latent Variable Correlations.....	57
Tabel 4.11	R-Square.....	59
Tabel 4.12	Outer Weight.....	60
Tabel 4.13	Path Coefisien (Mean, STDEV, T-Values).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.5 Model Penelitian.....	32
Gambar 3.6 Principal factor (Relective) Model.....	35
Gambar 3.7 Langkah-langkah PLS.....	38
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Interpretasi Hasil Olah Data
- Lampiran 4 : Hasil Olah Data PLS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KOPERASI YAYASAN PURWIKO SAMODRA DI BAMBE GRESIK

Oleh:

Dewi Kartini

ABSTRAKSI

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Ini juga terasa di kalangan pelaku bisnis perbankan yang dituntut memiliki kualitas layanan yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Setelah mengetahui ulasan literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel-variabel penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat diduga bahwa penampilan fisik (bukti fisik), keandalan, keamanan (jaminan), daya tanggap, dan kepedulian (empati). Oleh karena itu, memahami pengaruh penampilan fisik (bukti fisik), keandalan, keamanan (jaminan), daya tanggap, dan kepedulian (empati) dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dipandang sebagai basis strategis untuk pengembangan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Data yang telah memenuhi uji AVE dan uji reliabilitas yang diproses menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = X1 \ 0,631543 + X2 \ 0,657389 + X3 \ 0,712753 + X4 \ 0,634845 + X5 \ 0,712959$.

Di mana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Keberadaan Fisik (X1), variabel keandalan (X2), variabel Respons Daya (X3), variabel Jaminan (X4), dan variabel Kepedulian (X5). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lima variabel independen yang diteliti ternyata berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Di mana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Keberadaan Fisik (X1), variabel keandalan (X2), variabel Respons Daya (X3), variabel Jaminan (X4), dan variabel Kepedulian (X5). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lima variabel independen yang diteliti ternyata berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.