

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TOKO PRIMA PRIMKOPAL JUANDA DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Disusun oleh :

YUANITA SINTAWATI IRIS
NPM : 1442010052

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIOANAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO PRIMA PRIMKOPAL JUANDA DI SIDOARJO**

Disusun Oleh :

YUANITA SINTAWATI IRIS

1442010052

Telah Disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. Hj. Suparwati M.Si

NIP 195597181983022001

Mengetahui,

DEKAN



The stamp is circular with a purple border. The text inside the stamp includes 'KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI', 'UNIVERSITAS VETERAN SEMARANG', 'FAKULTAS HUKUM, SOSIAL DAN POLITIK', and 'PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT'. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Dr. Lukman Arif., M.Si

NIP. 196411021994031001

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO PRIMA PRIMKOPAL JUANDA DI SIDOARJO**


Disusun Oleh :

YUANITA SINTAWATI IRIS

1442010052

**Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 30 Mei 2018**

PEMBIMBING



Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

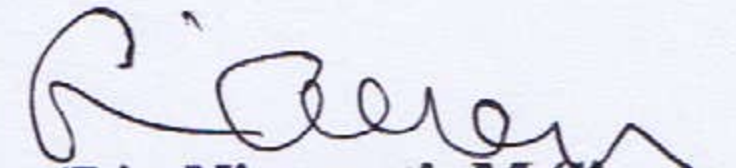
TIM PENGUJI

1. Ketua



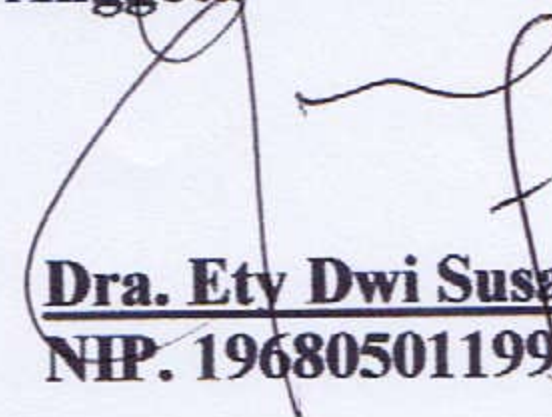
Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

2. Sekretaris



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia serta rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda Di Sidoarjo”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi, tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lukman Arif M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si., selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Pihak Primkopal Juanda telah banyak membantu.
5. Orang tua yang telah memberikan dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.

6. Teman – teman program studi Ilmu Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2014, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran	12
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.3. Konsep Pemasaran	14
2.2.4. Strategi Pemasaran	16
2.3. Jasa	18
2.3.1. Pengertian Jasa	18

2.3.2. Karakteristik Jasa	19
2.3.3. Macam-macam Jasa	23
2.3.4. Klasifikasi Jasa.....	24
2.4. Kualitas Pelayanan	26
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.5. Kepuasan Pelanggan	30
2.5.1. Pengertian Definisi Kepuasan Pelanggan	30
2.5.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	31
2.5.3. Dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan.....	32
2.5.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.5.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.6. Kerangka Berfikir	36
2.7. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.1.1. Variabel Penelitian	39
3.1.2. Definisi Operasional.....	40
3.2. Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel	45
3.2.1. Populasi	45
3.2.2. Sampel	45
3.2.3. Teknik Penarikan Sampel	47

3.3. Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	47
3.3.2. Pengumpulan Data	48
3.4. Teknik Analisis Data.....	48
3.4.1. Uji Validitas	48
3.4.2 Uji Reliabilitas	50
3.5. Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.1. Koefisien Determinasi R^2	57
3.7. Pengujian Hipotesis.....	58
3.7.1. Uji f	58
3.7.2 Uji t	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	62
4.1.1. Sejarah Singkat Koperasi Indonesia.....	62
4.1.2. Sejarah Singkat Primkopal Juanda.....	63
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	65
4.1.3.1. Deskripsi Job	65
4.1.4. Visi dan Misi	70
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	71
4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden Toko Prima Primkopal Juanda	72

4.2.2.1. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X_1	72
4.2.2.2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Empati (<i>Emphaty</i>) X_2	73
4.2.2.3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Kehandalan (<i>Reliability</i>) X_3	75
4.2.2.4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X_4	76
4.2.2.5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Jaminan (<i>Asurance</i>) X_5	78
4.2.2.6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable	
Kepuasan Pelanggan Y	80
4.3. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	82
4.3.1. Uji Validiatas	82
4.3.2. Uji Reliabilitas	84
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	85
4.3.3.1. Normalitas.....	85
4.3.3.2. Autokorelasi.....	86
4.3.3.3. Multikolinieritas	87
4.3.3.4. Heteroskedatisitas	88
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.5. Analisis Koefisien Korelasi Determinasi (R^2)	92

4.3.6. Pengujian Hipotesis	93
4.3.6.1. Analisis Secara Simultan (Uji F)	93
4.3.6.2. Analisis Secara Parsial (Uji t).....	95
4.4. Pembahasan	101
4.4.1. Pembahasan Secara Simultan (Uji F).....	101
4.4.2. Pembahasan Secara Parsial (Uji t)	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekap Nota Penjualan Bulan Februari – April 2018	5
Table 2.1. Dimensi Yang Digunakan Oleh Pelanggan Untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.1. Deskripsi Usia Responden	71
Tabel 4.2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Bukti Fisik <i>Tangible X₁</i>	72
Table 4.3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Empati (<i>Emphaty</i>) <i>X₂</i>	74
Table 4.4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Kehandalan (<i>Reliability</i>) <i>X₃</i>	75
Table 4.5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>X₄</i>	77
Table 4.6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Jaminan (<i>Assurance</i>) <i>X₅</i>	79
Table 4.7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Y	80
Table 4.8. Hasil Uji Validitas	83
Table 4.9. Bukti Fisik <i>Tangible X₁</i> Empati (<i>Emphaty</i>) <i>X₂</i> , Kehandalan atau <i>Reliability</i> , <i>X₃</i> Daya Tanggap <i>Responsiveness X₄</i> , Jaminan <i>Assurance X₅</i> , Kepuasan Pelanggan Y	84
Tabel 4.10. Nilai Durbin Watson	87
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	88

Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.13. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.15. Hasil Uji T.....	95
Tabel 4.16. Review Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Kurva Uji F	60
Gambar 3.1 Kurva Uji t	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Primkopal Juanda	70
Gambar 4.2 Uji Normalitas	86
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	89
Gambar 4.4 Kurva Uji F	94
Gambar 4.5 Kurva Uji t X_1	96
Gambar 4.6 Kurva Uji t X_2	97
Gambar 4.7 Kurva Uji t X_3	98
Gambar 4.8 Kurva Uji t X_4	99
Gambar 4.9 Kurva Uji t X_5	100

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO PRIMA PRIMKOPAL JUANDA DI SIDOARJO

Oleh

YUANITA SINTAWATI IRIS

Progdi Ilmu Administrasi Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur

ABSTRAK

Usaha dibidang koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota TNI, Karyawan Primkopal, Pelajar, Ibu rumah tangga, dan pedagang kaki lima. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 97 responden. Teknik perarikan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidentalsampling*. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) Variabel Bukti Fisik (*Tangible*), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 4,424 > t_{tabel} 1.986$ dengan konstanta (α) =5% (0,05), (2) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 2,196 > t_{tabel} 1.986$ dengan konstanta (α) =5% (0,05), (3) Bukti Fisik dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $F_{hitung} (26,259) > F_{tabel} (2,31)$ dengan konstanta (α) =5% (0,05). Hasil analisis Koefisien determinasi diperoleh $R^2 = 0,591$ yang berarti 59,10 %.

Kata kunci : BuktiFisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reability*), DayaTanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepuasan Pelanggan.

ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION OF PRIMA PRIMA JUANDA PRIMA IN SIDOARJO

Oleh

YUANITA SINTAWATI IRIS

Progdi Ilmu Administrasi Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur

ABSTRAK

Enterprises in the field of savings and credit cooperative progressed very rapidly, thus resulting in service to users of services in making savings and loan transactions are critical determines the progress.

The population used in this study were members of the TNI, Primkopal Employees, Students, Housewives, and street vendors. The sample in this research is as many as 97 respondents. Sampling technique using non probability sampling technique with accidentalsampling method. The method of analysis used is quantitative, that is validity test and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, F test and t test.

Based on the result of analysis indicate that: (1) variable of physical evidence (Tangible), have significant influence to Primokal Store Satisfaction of Primkopal Juanda, it is shown from $t_{count} 4,424 > t_{table} 1,986$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05) (2) Responsiveness variable has significant influence to PrimokalPrimanda Store Satisfaction, it is shown from $t_{count} 2,196 > t_{table} 1,986$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05), (3) Physical Evidence and Responsiveness has a significant effect on the Primacy Primokal Store Customer Satisfaction, it is shown from $F_{count} (26,259) > F_{table} (2,31)$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05). The result of coefficient of determination obtained $R^2 = 0,591$ which mean 59,10%.

Keywords : Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, Assurance Of

Customer Satisfaction.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO PRIMA PRIMKOPAL JUANDA DI SIDOARJO

Oleh

YUANITA SINTAWATI IRIS

Progdi Ilmu Administrasi Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur

ABSTRAK

Usaha dibidang koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota TNI, Karyawan Primkopal, Pelajar, Ibu rumah tangga, dan pedagang kaki lima. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 97 responden. Teknik perarikan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidentalsampling*. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) Variabel Bukti Fisik (*Tangible*), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 4,424 > t_{tabel} 1.986$ dengan konstanta (α) =5% (0,05), (2) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 2,196 > t_{tabel} 1.986$ dengan konstanta (α) =5% (0,05), (3) Bukti Fisik dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Prima Primkopal Juanda, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $F_{hitung} (26,259) > F_{tabel} (2,31)$ dengan konstanta (α) =5% (0,05). Hasil analisis Koefisien determinasi diperoleh $R^2 = 0,591$ yang berarti 59,10 %.

Kata kunci : BuktiFisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reability*), DayaTanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepuasan Pelanggan.

ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION OF PRIMA PRIMA JUANDA PRIMA IN SIDOARJO

Oleh

YUANITA SINTAWATI IRIS

Progdi Ilmu Administrasi Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur

ABSTRAK

Enterprises in the field of savings and credit cooperative progressed very rapidly, thus resulting in service to users of services in making savings and loan transactions are critical determines the progress.

The population used in this study were members of the TNI, Primkopal Employees, Students, Housewives, and street vendors. The sample in this research is as many as 97 respondents. Sampling technique using non probability sampling technique with accidentalsampling method. The method of analysis used is quantitative, that is validity test and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, F test and t test.

Based on the result of analysis indicate that: (1) variable of physical evidence (Tangible), have significant influence to Primokal Store Satisfaction of Primkopal Juanda, it is shown from $t_{count} 4,424 > t_{table} 1,986$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05) (2) Responsiveness variable has significant influence to PrimokalPrimanda Store Satisfaction, it is shown from $t_{count} 2,196 > t_{table} 1,986$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05), (3) Physical Evidence and Responsiveness has a significant effect on the Primacy Primokal Store Customer Satisfaction, it is shown from $F_{count} (26,259) > F_{table} (2,31)$ with constant $(\alpha) = 5\%$ (0,05). The result of coefficient of determination obtained $R^2 = 0,591$ which mean 59,10%.

Keywords : Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, Assurance Of Customer Satisfaction.