

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA PELANGGAN WEEKEND DAN NON WEEKEND DI
GRIYA KECANTIKAN NATHASYA PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Disusun oleh :

Nama : Ayu Inayatul Fitri
NIM : 13413173
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

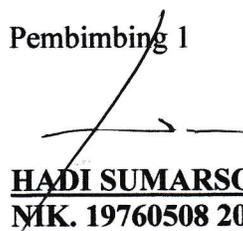
Judul : Analisis Perbedaan kualitas Pelayanan dan kepuasan
konsumen pada Pelanggan Weekend dan Non Weekend di
Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo
Nama : Ayu Inayatul Fitri
N I M : 13413173
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, Mei 2017

Pembimbing 1

Pembimbing 11


HADI SUMARSONO. SE,M.Si
NIK. 19760508 200501 11


SITI CHAMIDAH.SE,M.Si
NIK. 19710519 201401 11

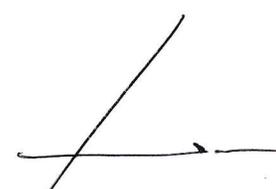
Mengetahui

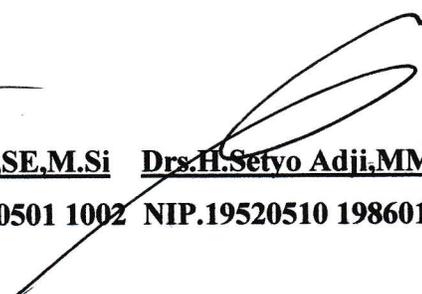
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIK 19630505 199001 11

Dosen Penguji


Hadi Sumarsono,SE,M.Si


Drs.H.Setyo Adji,MM


Drs.Sujiono,MM

NIP.19760598 200501 1002

NIP.19520510 198601 001

NIP.19560616 198909 12

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ayu Inayatul Fitri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Weekend dan Non weekend di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo, adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Ponorogo, Mei 2017

(Ayu Inayatul Fitri)
NIM. 13413173

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Be sure, there is something waiting for u, after so much patience, to astonish you to a degree that you forget the bitterness of the pain”

-Ali ibn Abi Talib

Allhamdulillah karya ini rampung kususun ,sebuah karya sedehana yang penuh dengan perjuangan, sebuah karya sederhana yang penuh dengan kesabaran dan

ketekunan bukan persoalan mudah dalam mengakhirinya, Skripsi.

Entah, kadang aku menganggap ini adalah musuh terbesarku yang harus aku

taklukan Namun sebenarnya ia adalah teman terbaikku dengannya aku

berdiskusi dengannya aku menuangkan inspirrasi dan gagasan sederhanaku

bersamanya pula aku merasakan kejenuhan bersamanya pula hari-hariku

kuhabiskan dengan penuh semangat dan pada akhirnya detik ini kita harus

berpisah, perpisahan ini akan menyisakan kerinduan. Skripsi darimulah aku

belajar kesabaran aku belajar mencari hal yang baru, Terimakasih Kawan!!

Disini akan aku tuangkan rasa terimakasihku dan rasa sykurku untuk orang-

orang yang dikirimkan Tuhan kalianlah yang selama ini selalu menyemangatiku

memberikan dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang yang tak

pernah henti-hentinya sampai kapanpun akan aku rasakan, aku tak sekedar

menulis nama kalian dilembar persembahan ini aku ingin mengukir nama kalian

dipahat terbaik hatiku dan hidupku biarkanlah nama kalian terus mengabdi

hingga aku paham kalianlah yang akan tetap menjadi istimewa dalam hidupku.

Namun aku paham suatu hari nanti kita tak kan bisa saling melempar senyuman dan yang kita punya hanyalah kenangan maka dengan kerendahan ahti izinkanlah aku mengenang kalian.

Karya sederhanaku ini ku persembahkan untuk sepasang malaikatku merekalah tempatku mengadu tiada henti-hentinya beliau menyebut namaku dalam sujud-sujud panjangnya berdoa untuk kebaikanku untuk kesuksesanku dan segalanya bagiku. Ayah ibu terimakasih, maafkan anakmu yang sampai saat ini belum bisa membahagiakanmu dan menjadi anak yang berbakti.

Teruntuk teman-temanku Manajemen C 2013 terimakasih kalianlah keluarga baruku yang telah memberikan canda tawa , keceriaan dan pengalaman yang tidak pernah akan ternilai harganya semoga keluarga kecil Manajemen C akan tetap solid dan doaku untuk kalian semoga kita sukses kedepan, kalian luar biasa...!!

Untuk sahabatku Nigmatul ulla, Agustin Maradilla dan yang masih atau yang sering kupanggil YEM untuk si Nigma dan Gus untuk Agustin panggilan sayangku untuknya terimakasih engakulah sahabat baruku yang selalu menyemangatiku, memberikanku pengalaman yang tk pernah ternilai harganya darimulah aku belajar menikmati hidup, inilah waktunya kita berpisah mencari kesuksesan masing-masing kelulusan ini bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetapi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih dilain tempat dan waktu.

dan tak lupa karya sederhanaku kupersembahkan untuk seseorang yang istimewa dalam hidupku selalu ada di setiap hari-hariku yang tak pernah bosan mendengarkan keluh kesahku (inisial disamarkan) dialah sosok yang menginspirasi yang mendewasakanku dalam memandang takdir hidup, tiada kata yang dapat menggambarkan sosok dirimu. Terimakasih sang pencerah super,

RINGKASAN

Ayu Inayatul Fitri, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen pada pelanggan weekend dan non weekend di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo; Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo 2017. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada dimensi *tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empati* di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo. kemudian tujuan dari penelitian ini adalah: mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi *Tangible* (bukti langsung), *Reability* (kehandalan), *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empati* di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakuka perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo dengan jumlah sampel sebanyak 104 responden yang terdiri dari 52 responden pelanggan weekend dan 52 responden pelanggan non weekend. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan uji *Paired Sample T test* dan *Independet sample T.test*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) bahwa nilai rata-rata harapan dan kenyataan pada pelanggan *weekend* adalah $16.25 > 15.94$ dengan nilai signifikan $0.415 > 0.05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan yang berarti pada tingkat harapan dan kenyataan pada pelanggan *weekend*. nilai rata-rata harapan dan kenyataan pelanggan non weekend adalah $15.94 > 15.94$ dengan nilai signifikan $0.06 < 0.05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan yang berarti pada tingkat harapan dan kenyataan pada pelanggan *non weekend* artinya harapan konsumen pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* terpenuhi (2) tidak terdapat perbedaan pada dimensi *tangible* (bukti langsung) $3.654 > -4.231$, *reability* (kehandalan) $3.269 < 3.652$,

responsivines (daya tanggap) $3.007 < 8.846$, *assurance* (jaminan) $1.154 > 5.962$, *empati* $0.577 > -6.346$ angka tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada pelanggan *weekend* maupun *non weekend* namun keseluruhan dari semua dimensi konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan *weekend* dan *non weekend* namun pada dimensi empati konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. akan tetapi perbedaan tersebut tidak berarti dan dianggap tidak memiliki perbedaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PELANGGAN WEEKEND DAN NON WEEKEND DI GRIYA KECANTIKAN NATHASYA PONOROGO”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Bersama diiringi rasa syukur kepada Allah SWT, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu TitiRapini, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Ponorogo.
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE,MM, sebagai pembimbing 1 yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Siti Chamidah, SE, MM, sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan perhatian, saran-saran serta pengertian terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi ilmu manajemen pada setiap kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.
7. Keluarga Tercinta, Bapak, Ibu serta saudara-saudaraku yang selalu menjadi motifasi saya dan telah memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, doa, dan kasih sayang tiada henti. Terima Kasih sebesar-besarnya.
8. Sahabat-sahabatku manajemen C angkatan 2013 di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Indar , Rahmah Habib, Nigmatul dll, Kita harus ingat kawan, kelulusan bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetatpi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih dilain tempat dan waktu.
9. Para responden yang telah menyempatkan meluangkan waktunya untuk penulis.
10. Bapak Edi Hermawan selaku penanggung jawab pemilik Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis

mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Ponorogo, Mei 2017

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
RINGKASAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	36
2.3. Penjelasan Hipotesis.....	38

2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
2.5. Hipotesis.....	40

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	42
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.3. Metode Pengambilan Data.....	44
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.5. Metode Analisis Data.....	49
3.6. Uji Hipotesis.....	54

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	57
4.2. Profil Responden.....	61
4.3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	69
4.3.1. Validitas Harapan dan kenyataan weekend dan non weekend.....	70
4.3.2. Reabilitas Harapan dan kenyataan weekend dan non weekend.....	75
4.3.3. Deskripsi hasil analisis data.....	78
4.3.4. Uji Paired Sample T.test Weekend dan non weekend.....	93
4.3.5. Uji Beda Independent T.test Weekend dan	

non weekend.....	110
4.3.6. Implikasi penelitian.....	119
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden pelanggan weekend menurut jenis kelamin.....	61
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden pelanggan weekend menurut umur.....	62
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden pelanggan weekend menurut pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden pelanggan weekend menurut pekerjann.....	64
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden pelanggan non weekend menurut jenis kelamin.....	65
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Pelanggan non weekend menurut umur.....	66
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden pelanggan non weekend menurut pendidikan.....	67
Tabel 4.8 Klasifikasi responden pelanggan non weekend menurut pekerjaan.....	68
Tabel 4.9 Hasil pengujian validitas harapan pelanggan weekend.....	70
Tabel 4.10 Hasil pengujian validitas harapan non weekend.....	72
Tabel 4.11 Hasil pengujian validitas kenyataan weekend.....	73
Tabel 4.12 Hasil pengujian validitas kenyataan non weekend.....	74
Tabel 4.13 Hasil pengujian reabilitas Harapan weekend.....	75

Tabel 4.14 Hasil pengujian reabilitas harapan non weekend.....	76
Tabel 4.15 Hasil pengujian reabilitas kenyataan weekend.....	76
Tabel 4.16 Hasil pengujian reabilitas kenyataan non weekend.....	77
Tabel 4.17 Kualitas pelayanan dimensi tangible pada pelanggan weekend dan non weekend.....	78
Tabel 4.18 Kualitas pelayanan dimensi reability pada pelanggan weekend dan non weekend.....	81
Tabel 4.19 Kualitas pelayanan dimensi responsivines pada pelanggan weekend dan non weekend.....	84
Tabel 4.20 Kualitas pelayanan dimensi assurance pada pelanggan weekend dan non weekend.....	87
Tabel 4.21 Kualitas pelayanan dimensi empat pada pelanggan weekend dan non weekend.....	90
Tabel 4.22 Uji pairt sample t test dimensi tangible pelanggan weekend.....	93
Tabel 4.23 Uji pairt sample t test dimensi reability pelanggan weekend.....	94
Tabel 4.24 Uji pairt sample t test dimensi responsivines pelanggan weekend	96
Tabel 4.25 Uji pairt sample t test dimensi assurance pelanggan weekend.....	97
Tabel 4.26 Uji pairt sample t test dimensi empati.....	98

Tabel 4.27 Uji paired sample t test pelanggan weekend.....	99
Tabel 4.28 Uji paired sample t test dimensi tangible pelanggan non weekend.....	101
Tabel 4.29 Uji paired sample t test dimensi reability pelanggan non weekend.....	102
Tabel 4.30 Uji paired sample t test dimensi responsiveness pelanggan non weekend.....	103
Tabel 4.31 Uji paired sample t test dimensi assurance pelanggan non weekend.....	104
Tabel 4.32 Uji paired sample t test dimensi empati.....	106
Tabel 4.33 Uji paired sample t tes pelanggan non weekend.....	107
Tabel 4.34 Hasil uji paired sample t tes pelanggan weekend.....	108
Tabel 4.35 Hasil uji paired sample t test pelanggan non weekend.....	109
Tabel 4.36 Uji independent sample t test tangible.....	111
Tabel 4.37 Uji independent sample t test reability.....	113
Tabel 4.38 Uji independent sample t test responsiveness.....	114
Tabel 4.39 Uji independent sample t test assurance.....	116
Tabel 4.40 Uji independent sample t test empati.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Struktur organisasi Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

NO.	LAMPIRAN
1.	Daftar Pertanyaan
2.	Nilai Tabulasi Jawaban Variabel Instrumen Penelitian
3.	Validitas Harapan dan kenyataan weekend dan non weekend
4.	Reabilitas Harapan dan kenyataan weekend dan non weekend