

PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
SANTRI MADRASAH ALIYAH (MA) PONDOK PESANTREN SENDANG  
DRAJAT JAMBON 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

Nama : ANDI ANGGARA W.R

NIM : 13413311

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2018**

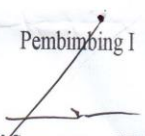
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Santri Madrasah Aliyah (MA)  
Pondok Pesantren Sendang Drajat Jambon  
Ponorogo  
Nama : Andi Anggara Wira Rastama  
NIM : 13413311  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
Diuji guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 6 Agustus 2018

Pembimbing I

  
Hadi Sumarsono SE, M.SI

0008057601

Pembimbing II

  
NANING KRSITIYANA, SE, MM

0721117501

Mengetahui

Ketua Dekan Fakultas Ekonomi

  
Titi Rapini, SE, MM

0005056301

Dosen Penguji :

  
Hadi Sumarsono SE, M.SI

0008057601

  
Titi Rapini, SE, MM

0005056301

  
Sri Hartono SE, MM

0730127102

## RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri madrasah aliyah (MA) Pondok Pesantren Sendang Drajat Jambon Ponorogo” .

Populasi dalam penelitian ini adalah santri pondok pesantren Sendang Drajat sejumlah 57 responden dengan menggunakan teknik *metode sensus*, Penelitian melakukan pemilihan unit sensus dilakukan dengan mempertimbangkan syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda.

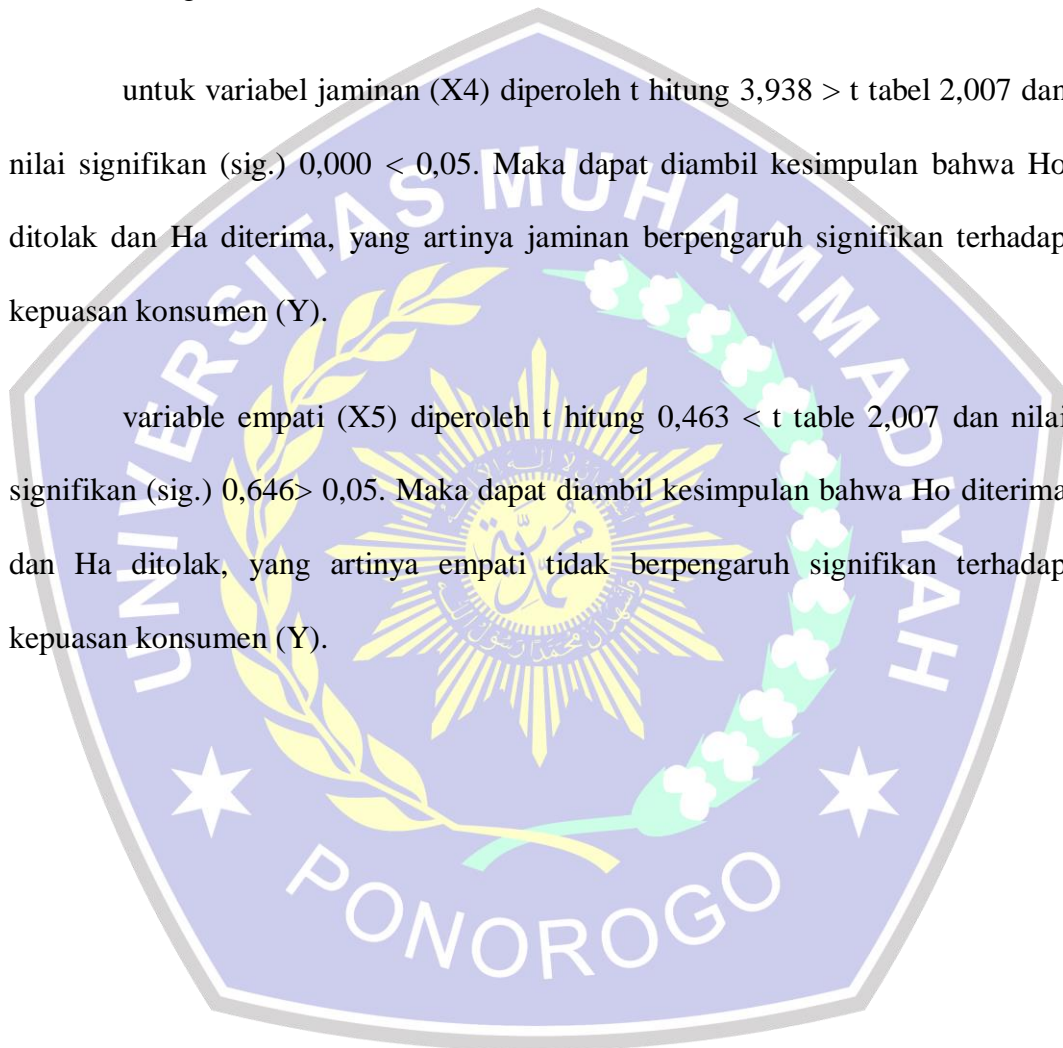
Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian uji T dapat disimpulkan bahwa analisis uji t untuk variabel bukti fisik (X1) diperoleh nilai t hitung  $2,636 > t$  tabel  $2,007$  dan nilai signifikan (sig.)  $0,011 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

untuk variabel Kehandalan (X2) diperoleh t hitung  $2,028 > t$  tabel  $2,007$  dan nilai signifikan (sig.)  $0,048 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

untuk variable daya tanggap (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,679 < t$  tabel  $2,007$  dan nilai signifikan (sig.)  $0,500 > 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), karena telah terbukti bahwa  $t$  hitung  $< t$  table.

untuk variabel jaminan (X4) diperoleh t hitung  $3,938 > t$  tabel  $2,007$  dan nilai signifikan (sig.)  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

variable empati (X5) diperoleh t hitung  $0,463 < t$  table  $2,007$  dan nilai signifikan (sig.)  $0,646 > 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).





## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah rabbil al-' alamin.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan segala nikmat dan rahmat serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri Madrasah Aliyah (MA) Pondok Pesantren Sendang Drajat Jambon Ponorogo” .

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, bersama keluarga dan seluruh sahabat-sahabatnya serta orang-orang yang selalu taat akan perintah-Nya.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali hambatan yang dilalui dalam proses penyusunan skripsi ini. Tetapi atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, dukungan moril maupun materil, akhirnya hambatan tersebut dapat terlewati sehingga tersusunlah skripsi ini meskipun masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Hadi Sumarsono SE, M.SI selaku Dosen Pembimbing I dan ..Naning Kristiyana SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang turut memberikan petunjuk, saran dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

3. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
4. Seluruh staf tata usaha dan karyawan yang telah membantu dalam pengurusan ijin penelitian skripsi.
5. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan motivasi, nasihat, semangat, doa yang tiada henti, dukungannya selama ini kasih sayang yang telah diberikan kepada saya.
6. Segenap keluarga besar Manajemen A tercinta, terimakasih banyak atas supportnya, kebersamaan selama duduk di bangku kuliah itu semua akan menjadi pengalaman yang tidak akan pernah saya lupakan.
7. Semua pihak yang spesial yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas semuanya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT, penulis memohon semoga berkenan melimpahkan segenap anugerahkan dan karunia- Nya kepada beliau semua atas segala ketulusan budi yang telah dicurahkan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karenanya penulis menerima kritik dan saran membangun guna perbaikan dan penyempurnaan.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan umumnya. *Amin Yarabb al- alamin.*

Ponorogo, 6 September 2018

Penulis



**Andi Anggara W.R**

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**

**KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 6 September 2018



## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*﴿Bacalah dengan nama tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dan tuhanmulah yang maha pemurah. Yang mengajarkan dengan dalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui.﴾ (Q,S Al-Alaq : 1-5)*

**﴿Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya berhasil**

”

Karya kecilku ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua ku yang tak henti-hentinya mendoalan dan memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Seluruh keluarga besarku yang selalu mendukung dan memberikan semangatnya kepadaku dalam menyelesaikan studiku selama ini.

ALMAMATERKU TERCINTA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO TEMPAT AKU MENIMBA ILMU



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.1.3 Peranan Pelayanan .....	9

2.1.1.4. Bauran Pemasaran .....	9
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	10
2.1.2. Jasa	
2.1.2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.1.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.1.3 Perilaku Konsumen	
2.1.3.1 pengertian Perilaku Konsumen .....	15
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Konsumen .....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan	
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen	
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.5.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
2.4 Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi .....	38

3.2.2 Sampel .....	38
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengambilan .....	40
3.3.1 Sumber Data .....	40
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	45
3.5.1 Uji Instrument .....	45
3.5.1.1 Uji Validitas .....	45
3.5.1.2 Uji Reabilitas .....	45
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	46
3.5.4 Uji Hipotesa .....	47
3.5.4.1 Uji F .....	47
3.5.4.2 Uji t .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum Pondok Pesantren .....	49
4.1.2 Visi Misi Pesantren .....	50
4.1.3 Struktur Pondok Pesantren .....	50
4.2 Hasil Analisis Data .....	51
4.2.1 Uji Instrument .....	51
4.2.1.1 Uji Validitas .....	51
4.2.1.2 Uji Reabilitas .....	53

4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.2.3 Uji Hipotesa .....	57
4.2.3.1 Uji F .....	57
4.2.3.2 Uji t .....	59
4.3. Pembahasan .....	65
4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
4.3.2 Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.3.3 Pengaruh daya tanggap kerja terhadap kepuasan konsumen	66
4.3.4 Pengaruh jaminan kerja terhadap kepuasan konsumen .....	67
4.3.5 Pengaruh empati kerja terhadap kepuasan konsumen .....	67
<b>BAB V PE NUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tingkat Penilaian Jawaban.....	41
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas .....	52
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji f (Uji serempak) .....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Kurva t Hitung untuk Variabel uji F .....	59
Gambar 4.2	Kurva t Hitung untuk Variabel Bukti fisik .....	61
Gambar 4.3	Kurva t Hitung untuk Variabel kehandalan .....	62
Gambar 4.4	Kurva t Hitung untuk Variabel daya Tanggap .....	63
Gambar 4.5	Kurva t Hitung untuk Variabel Jaminan .....	64
Gambar 4.6	Kurva t Hitung untuk Variabel Empati .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisoner

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data

Lampiran 4. Tabel Uji F

Lampiran 5. Tabel Uji T

Lampiran 6. Tabel r

