

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI UD. STAMA LANGGENG PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Teguh Aribowo
Nim : 15413739
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI UD. STAMA LANGGENG PONOROGO**



SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat – syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Teguh Aribowo

Nim : 15413739

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty* terhadap kepuasan Pelanggan di UD. Stama Langgeng Perlengkapan Reyog dan Souvenir

Nama : Teguh Aribowo

NIM : 15413739

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Desember 1996

Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 20 Agustus 2020

Pembimbing I


Drs. Sujiono, MM
NIDN. 0716065601

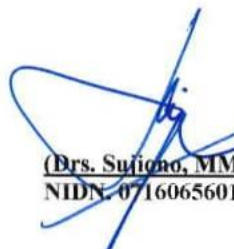


Pembimbing II


Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN. 0008057601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

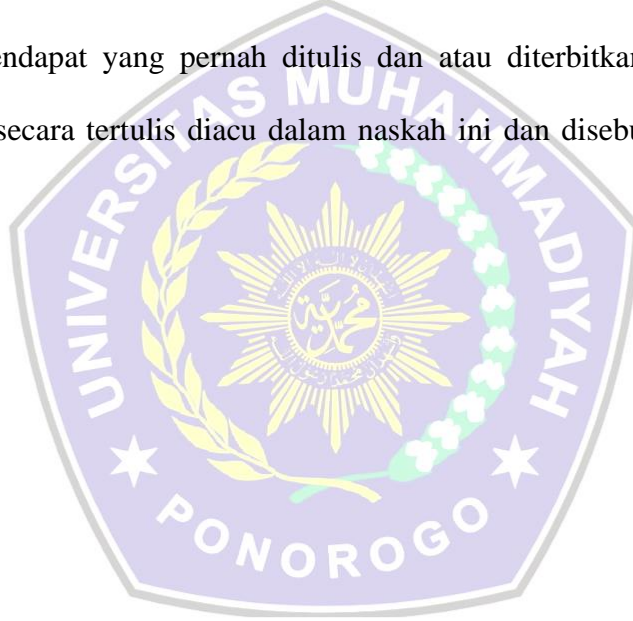

Titi Rapiy, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :

  
(Drs. Sujiono, MM) **(Wahna Widhianingrum, SP, MM)** **(Wijianto, SE, MM)**
NIDN. 0716065601 NIDN. 0707118602 NIDN. 0726048505

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyampaikan 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 di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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, 20 Agustus 2020



(TEGUH ARIBOWO)
NIM.15413739

The image shows a 6000 Rupiah "Meterai Tempel" (adhesive stamp) from Indonesia. The stamp is yellow and green, with the text "METERAI TEMPEL" and "6000 ENAM RIBU RUPIAH". It includes a serial number "FB5DCAHF583057821" and a signature in black ink. The stamp is placed over the date and name of the author.



MOTTO

“Urip Iku Urup”

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Stama Langgeng Ponorogo. Sampel dalam Penelitian ini adalah sebanyak 83 pelanggan. tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa (1) Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (2) Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (3) Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (4) Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (5) Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (6) Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Stama Langgen perlengkapan reyog dan souvenir. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Sujiono, MM selaku pembimbing I yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela – sela kesibukan, membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau dengan kebaikan dan kesabaran.
4. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela – sela kesibukan, membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat serta saran

yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau dengan kebaikan dan kesabaran.

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen, Karyawan Tata Usaha, dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diajarkan.
6. Pemilik perusahaan UD.Stama Langgeng Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian, serta Bapak dan Ibu responden yang telah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan dan sekaligus memberi banyak ilmu baru untuk saya.
7. Kedua orang tua dan Saskia Putri Subandi yang selalu memberikan Keceriaan, do'a, semangat, dukungan serta motivasi
8. Teman – teman UKM SIMO BUDI UTOMO yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta yang telah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan dan sekaligus memberikan banyak pengalaman baik senang maupun duka.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu terima kasih banyak telah memberikan semangat, motivasi, inspirasi dan doa serta membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan anda semua.

Dalam penulisan ini, Peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas penulis

dimasa mendatang. Akhir kalam peneliti berharap semoga skripsi ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi siapa saja yang telah membantu serta penelitian ini dapat diteruskan lagi.

Wassalamu'alaikum Wr.wb



Ponorogo, 20 Agustus 2020

Peneliti

(TEGUH ARIBOWO)
NIM. 15413739

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Motto	iv
Ringkasan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian	8
1.3.1 Tujuan penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Tujuan Pemasaran	11
1. Memahami Pasar dan Konsumen	11
2. Membentuk Produk yang sesuai dengan pasar	12
3. Membangun Popularitas Untuk Produk	12
4. Mencapai Citra Yang Dibentuk	13
5. Penjualan Itu Sendiri	13
6. Kepuasan Konsumen	13
2.1.4 Strategi Pemasaran	14
2.1.5 Bauran Pemasaran (<i>marketing mix</i>)	15
1. Produk	16
2. Harga	16

3. Tempat	16
4. Promosi	16
5. Sarana Fisik	17
6. Orang	17
7. Proses.....	17
2.1.6 Pengertian Pelayanan	18
2.1.7 Pengertian Kualitas	18
2.1.8 Kualitas Pelayanan	19
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
a. Bukti Fisik	21
b. Keandalan	22
c. Daya Tanggap	23
d. Jaminan	25
e. Empati.....	26
2.1.9 Pengertian Konsumen	27
2.1.10 Pengertian Perilaku Konsumen	28
2.1.11 Kepuasan Pelanggan	29
1. Pengertian Pelanggan	29
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	31
4. Alat Ukur Kepuasan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Berfikir	35
2.4 Hipotesis	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	41
3.3 Metode Pengambilan Data	42
3.3.1 Wawancara	42

3.3.2	Kuesioener	42
3.3.3	Observasi	43
3.4	Devinisi Operasional Variabel	43
3.4.1	Variabel bebas	43
a.	Bukti Fisik	44
b.	Kehandalan	45
c.	Daya Tanggap	45
d.	Jaminan	46
e.	Empati	47
3.4.2	Variabel Terikat	47
3.5	Metode Analisis Data	48
3.5.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif	49
3.5.2	Uji Instrumen	49
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas	50
3.	Uji Regresi Sederhana.....	51
4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
5.	Koefisien Determinasi (R^2).....	52
6.	Pengujian Hipotesis.....	53
a.	Uji T	53
b.	Uji F	54

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	55
4.1.2	Profil Perusahaan	57
4.1.3	Operasional Perusahaan	58
4.1.4	Keuangan Perusahaan	58
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	59
4.1.6	Pemasaran Perusahaan	59
4.1.7	Karakteristik Responden	60
4.1.7.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	60

4.1.7.2 Berdasarkan Pendidikan Trakhir	61
4.1.7.3 Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.7.4 Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik	63
4.1.7.5 Jawaban Responden Tentang Bukti Kehandalan	65
4.1.7.6 Jawaban Responden Tentang Bukti Daya Tanggap.....	67
4.1.7.7 Jawaban Responden Tentang Bukti Jaminan.....	69
4.1.7.8 Jawaban Responden Tentang Bukti Empati.....	72
4.1.7.9 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	74
4.2 Hasil Analisis Data	76
4.2.1 Uji Validitas	76
4.2.2 Uji Reliabilitas	78
4.2.3 Uji Regresi Linear Berganda	79
4.2.4 Uji Determinasi	82
4.2.5 Uji T	83
4.2.6 Uji F.....	85
4.3 Hasil Pembahasan	86
4.3.1 Kualitas Pelayanan Dari Bukti Fisik.....	86
4.3.2 Kualitas Pelayanan Dari Kehandalan.....	87
4.3.3 Kualitas Pelayanan Dari Daya Tanggap	88
4.3.4 Kualitas Pelayanan Dari Jaminan	89
4.3.5 Kualitas Pelayanan Dari Empati	90
4.3.6 Secara Bersama – Sama	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Tabulasi

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Lampiran 4 Berita Acara

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian

