

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (BUKTI FISIK,  
KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI)  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO CLIMATERRA  
KOTA PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yolanda Mulawardhani

NIM : 16414026

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Climaterra Kota Ponorogo

Nama : Yolanda Mulawardhani

NIM : 16414026

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 28 Juli 1998

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, 28 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. Sujiono, MM)  
NIDN. 0716065601



(Riawan, S.Pd., MM)  
NIDN. 0705128502

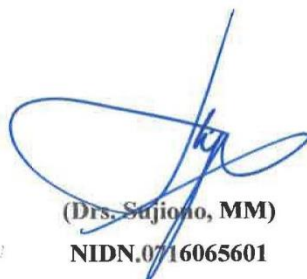
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Ropini, SE., MM)  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



(Drs. Sujiono, MM)  
NIDN.0716065601



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



(Wijianto, SE., MM)  
NIDN.0726048505

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Climaterra Kota Ponorogo. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah konsumen Toko Climaterra Kota Ponorogo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, skala pengukuran dengan *skala likert* melalui kuesioner, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 60 konsumen. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) bukti fisik (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Climaterra Kota Ponorogo, 2) kehandalan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Climaterra Kota Ponorogo, 3) daya tanggap (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Climaterra Kota Ponorogo, 4) jaminan (X4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Climaterra Kota Ponorogo, 5) empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Climaterra Kota Ponorogo dan secara simultan menunjukkan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Climaterra Kota Ponorogo.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**



## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah 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 di 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, 17 Agustus 2020



(Yolanda Mulawardhani)  
NIM. 16414026



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT dengan segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Climatedia Kota Ponorogo”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, MA selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Sujiono, MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Riawan, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing II.
5. Bapak Bakti sebagai pemilik Toko Climatedia Kota Ponorogo yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, serta para karyawan yang berkenan membantu dan bekerjasama dengan saya.

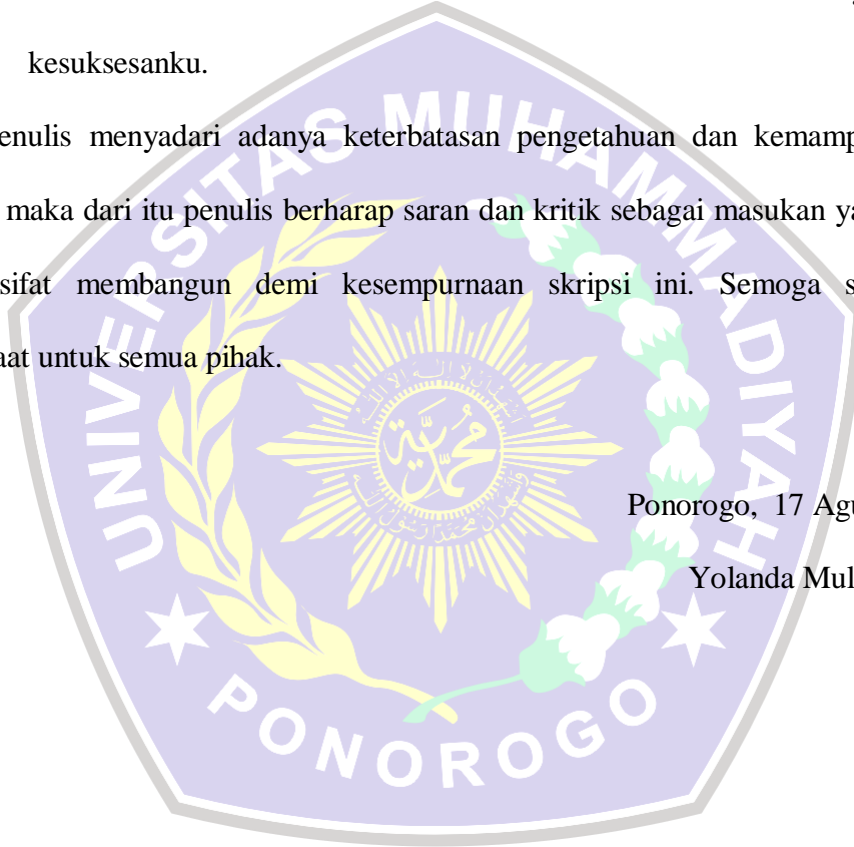


6. Ayah, Ibu dan keluarga besar yang tiada henti untuk selalu memberi semangat serta do'a.
7. Denis Setya Widharta terima kasih sudah menemani dalam perjuanganku ini, yang selalu memberi semangat, motivasi serta tiada henti mengingatkanku sehingga skripsi ini cepat selesai.
8. Teman-temanku dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini terima kasih atas bantuan dan selalu memberi semangat untuk kesuksesanku.

Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, maka dari itu penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan yang positif dan bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak.

Ponorogo, 17 Agustus 2020

Yolanda Mulawardhani



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Ringkasan .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Pemasaran.....	11
2. Manajemen Pemasaran.....	12
3. Tujuan Pemasaran.....	12
4. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	14
5. Produk .....	16



a.	Pengertian Produk.....	16
b.	Klasifikasi Produk.....	16
6.	Konsumen.....	16
7.	Perilaku Konsumen.....	17
8.	Kualitas Pelayanan.....	17
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
9.	Kepuasan Konsumen.....	23
a.	Pengertian.....	23
b.	Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	25
c.	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	26
B.	Penelitian Terdahulu .....	27
C.	Kerangka Pemikiran .....	28
D.	Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Ruang Lingkup Penelitian.....	34
B.	Populasi dan Sampel.....	34
1.	Populasi .....	34
2.	Sampel.....	35
C.	Metode Pengambilan Data .....	36
1.	Jenis Data .....	36
a.	Data Primer .....	36
D.	Definisi Operasional Variabel.....	37
1.	Variabel Independen .....	37

2. Variabel Dependen.....	40
E. Metode Analisis Data.....	41
1. Uji Instrument.....	41
2. Analisis Data.....	43
3. Uji Hipotesis.....	44

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum Toko Climaterra Kota Ponorogo.....	46
2. Struktur Organisasi Toko Climaterra Kota Ponorogo.....	47
3. Operasional Toko Climaterra Kota Ponorogo.....	47
4. Keuangan Toko Climaterra Kota Ponorogo.....	48
5. Pemasaran Toko Climaterra Kota Ponorogo.....	48
6. Karakteristik Responden.....	49
7. Deskripsi Variabel.....	52
8. Uji Instrument Data.....	64
a. Uji Validitas.....	64
b. Uji Reliabilitas.....	66
9. Alat Analisis Data.....	67
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
b. Koefisien Determinasi (Nilai $R^2$ ).....	69
10. Uji Hipotesis.....	70
a. Uji T (Parsial).....	70
b. Uji F (Simultan).....	72
B. Pembahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4 Responden Berdasarkan Intensitas Belanja .....	52
Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	53
Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan ( $X_2$ ) .....	55
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	57
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan ( $X_4$ ) .....	59
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Empati ( $X_5$ ) .....	61
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	63
Tabel 11 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
Tabel 14 Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 15 Hasil Uji t (Parsial) .....	71
Tabel 16 Hasil Uji F (Simultan) .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2 Struktur Organisasi Toko Climaterra.....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	93
Lampiran 3 Hasil Tanggapan Responden.....	95
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	103
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
Lampiran 7 Tabel r.....	110
Lampiran 8 Tabel t.....	111
Lampiran 9 Tabel F.....	112
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	114

