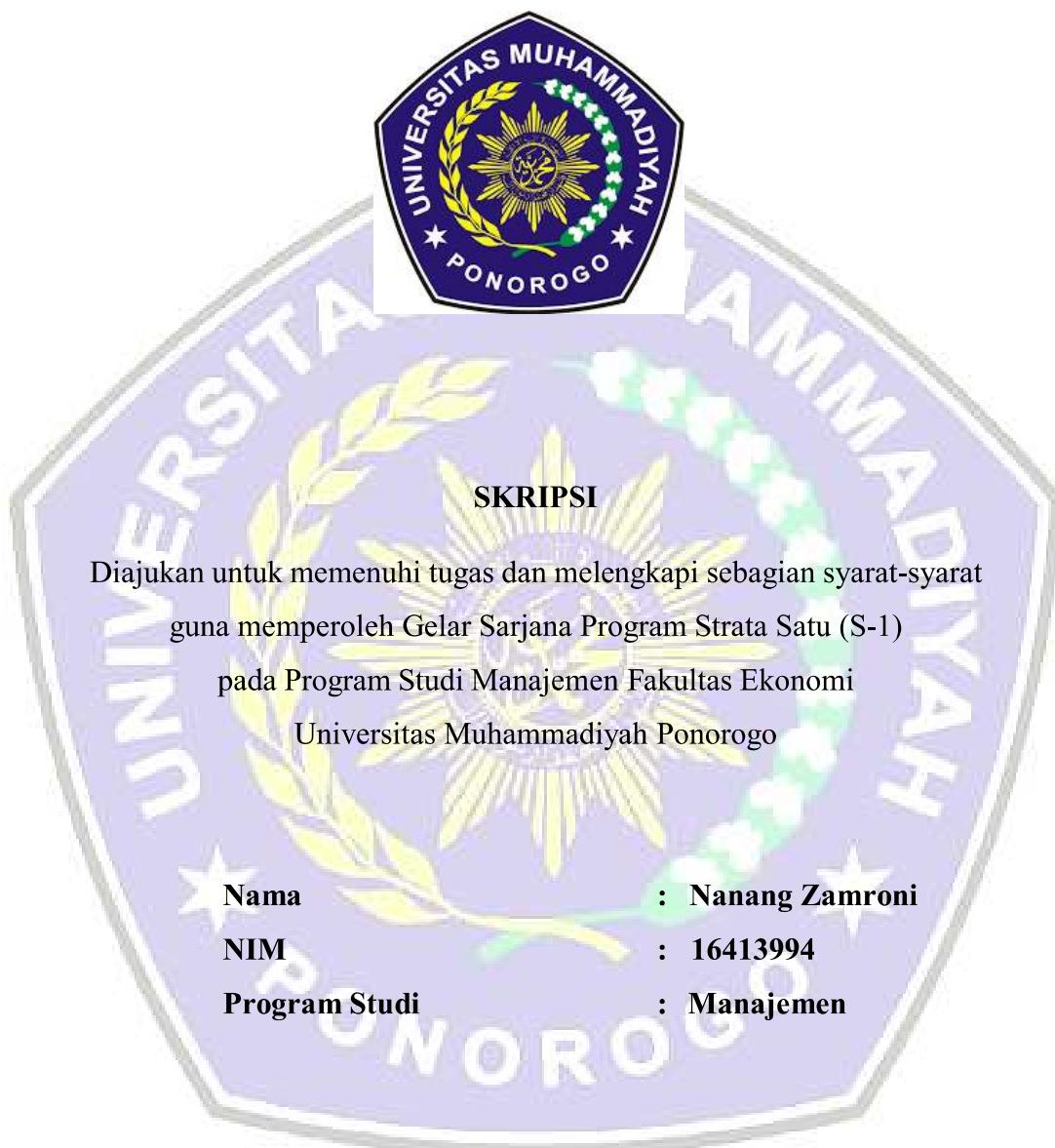


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDOMARET SUMOROTO PONOROGO**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDOMARET SUMOROTO PONOROGO**



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

Nama : Nanang Zamroni
NIM : 16413994
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2022**

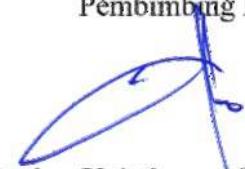
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Indomaret Sumoroto Ponorogo
Nama : Nanang Zamroni
NIM : 16413994
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 19 Juni 1993
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 10 Februari 2022

Pembimbing I



Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117505

Pembimbing II



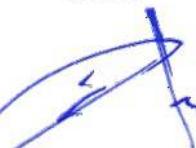
Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua



Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Sekretaris



Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730122702

Anggota



Fery Setiawan, SE., MM
NIDN. 0720128904

PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua saya alm. Bapak semoga tersenyum di sana dan ibu mirawati yang selalu mendukung, mendoakan, dan sabar menasehati setiap waktu.
2. Saudara-saudaraku yang selalu mendukung, memotivasi, dan memberi arahan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Teman-teman dekat, saya afif dan seluruh teman yang tidak bisa sebutkan namanya satu persatu yang selalu membuat tertawa, bahagia, motivasi tiada henti, dan semangat lebih. Semoga menjadi saudara selamanya.
4. Teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2016 yang memberikan banyak informasi dan dukungan.
5. Katimen selaku informan yang telah membikin data informasi terkait tentang penelitian



MOTTO

"SETINGGI APAPUN ILMU MU JANGAN HILANGKAN ADAB MU"

|

"TIDAK ADA KEBAHAGIAN TANPA ADANYA KEHARMONISAN"

-NAZAM IS BACK-



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Indomaret Sumoroto Ponorogo.

Jenis penelitian yang dilakukan tergolong dalam penelitian kuantitatif. Dimana data penelitian diperoleh dari penyajian data hasil kuisioner, menggunakan SPSS 18.0. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang berkunjung ke Indomaret Sumoroto dan untuk sampelnya ditentukan

97 responden dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Metode pengambilan data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan alat analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) pada uji variable berwujud (X1) berdasarkan rata-rata tertinggi bahwa responden merasa puas atas tempat parkir yang memadai. Sedangkan berdasarkan rata-rata terendah adalah karyawan merasa bahwa terkadang informasi tentang harga tidak terdapat pada etalase (2) pada uji variable keandalan (X2) berdasarkan rata-rata tertinggi bahwa responden merasa jika karyawan menunjukkan rasa peduli terhadap permasalahan pelanggan saat membeli produk. Sedangkan berdasarkan rata-rata terendah dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang terampil dalam penyampaian jasa (3) pada uji variable ketangggapan (X3) berdasarkan rata-rata tertinggi bahwa responden merasa jika karyawan selalu membantu pelanggan. Sedangkan berdasarkan rata-rata terendah dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan (4) pada uji variable jaminan (X4) berdasarkan rata-rata tertinggi bahwa responden merasa jika karyawan selalu sabar menghadapi pelanggan. Sedangkan berdasarkan rata-rata terendah dapat disimpulkan bahwa pelanggan kurang merasa aman selama berhubungan dengan karyawan (5) pada uji variable empati (X5) berdasarkan rata-rata tertinggi bahwa responden merasa jika karyawan selalu bekerja tepat waktu. Sedangkan berdasarkan rata-rata terendah dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang memberikan perhatian terhadap pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Sumoroto Ponorogo” dengan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai ungkapan rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hadi Sumarsono, M.Si sebagai Dekan universitas muhammadiyah ponorogo beserta jajaran yang telah mendukung kelancaran dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Naning Kristiana,SE,MM. sebagai dosen pembimbing 1 yang telah mendukung kelancaran dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini dan memberikan semangat
3. Adi Santoso, SE.MM sebagai dosen pembimbing 2 yang telah mendukung kelancaran dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membagikan pengetahuan dan mendukung dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Orangtua dan saudara yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Karyawan Indomaret Somoroto atas bantuan, kerjasama dan partisipasinya selama pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir Skripsi ini. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat untuk perbaikan pendidikan di masa yang akan datang.

Ponorogo,...Februari 2022

Penulis,



Nanang Zamroni

NIM. 16413994

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 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,...Februari 2022

Nanang Zamroni

NIM. 16413994

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian	19
C. Metode Pengambilan Data	20
D. Definisi Operasional Variabel.....	21
E. Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan Hasil Analisis	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	23
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 4.2 Umur Responden	32
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 4.4 Kali Berkunjung Responden.....	33
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Berwujud (X1).....	34
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (X2)	35
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan (X3)	36
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (X4)	37
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Empati (X5).....	38
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi	43
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	46
Tabel 4.16 Hasil Uji F	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	17
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan atau Penolakan Ho (X_1)	47
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan atau Penolakan Ho (X_2)	48
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan atau Penolakan Ho (X_3)	48
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan atau Penolakan Ho (X_4)	49
Gambar 4.5 Daerah Penerimaan atau Penolakan Ho (X_5)	50
Gambar 4.6 Daerah penolakan dan penerimaan Ho	51

