

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA REYSSA SALON DAN SPA
(JI. PONCOWINATAN 46 YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

**SUMIDATI
20020410194**

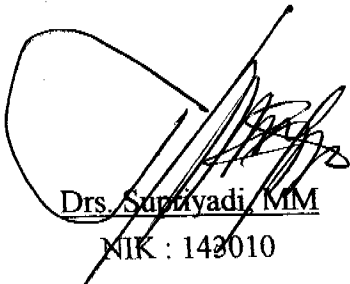
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA REYSSA SALON DAN SPA
(Jl. PONCOWINATAN 46 YOGYAKARTA)

Diajukan oleh

SUMIDATI
20020410194

Telah disetujui Dosen Pembimbing


Drs. Supriyadi, MM
NIK : 142010

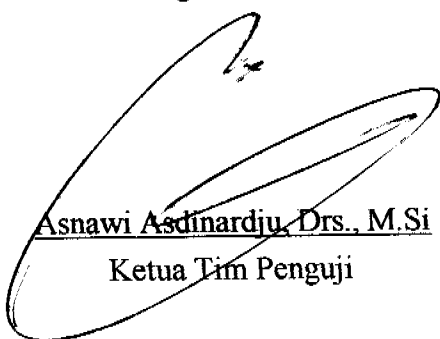
Tanggal 29 Agustus 2006 ...

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA REYSSA SALON DAN SPA
(Jl. PONCOWINATAN 46 YOGYAKARTA)

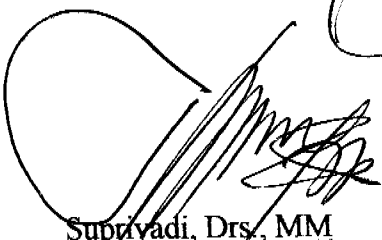
Diajukan oleh

SUMIDATI
20020410194


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : ...28 September 2006
Yang terdiri dari



Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si
Ketua Tim Penguji

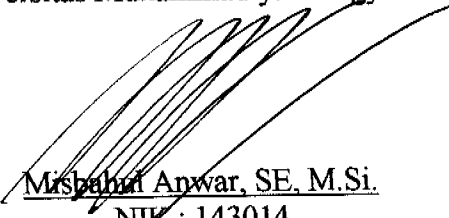


Supriyadi, Drs., MM
Anggota Tim Penguji



Tri Maryati, Dra., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Mrs. Anwar, SE, M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2006

Sumidati

INTISARI

Kualitas pelayanan bukanlah berdasarkan persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan kesuksesan suatu perusahaan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan Reyssa Salon dan Spa Yogyakarta. Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 150 orang sebagai sampel penelitian. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini berhasil menganalisis layanan konsumen yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara bersama sama *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel *reliability* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Reyssa Salon dan Spa Yogyakarta.

Kata kunci : *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.
Kepuasan Konsumen, Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

quality of service is not based on service feeder perception, but based on successfulness a corporation in serving customer. Besides also influenced by ability of corporation to fulfill desire and requirement of customer.

This research aims to know about influence of quality of service consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction of Reyssa Salon and Spa Yogyakarta. This analysis done based on data which have been collected with questionnaire distribution which given to 150 respondent as research sample. Data processing in this research apply doubled linear regression analysis.

This research successfully analyze consumer service consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy individually have an effect on in significant to customer satisfaction. Jointly tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy also have an affect on to customer satisfaction. And variable reliability has an effect on most dominate to customer satisfaction of Reyssa Salon and Spa Yogyakarta.

Keyword : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction, Doubled Linear Regression.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT (Rabb penguasa alam semesta) yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa penulis tujukan kepada Rasulullah SAW (Uswatun Khasanah), keluarga, serta sahabat-sahabatnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan yang penulis terima dari beberapa pihak, sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis haturkan terutama kepada yang terhormat :

1. Allah Swt, Rabb Alam Semesta (Rabbil Alamin) atas segala karunia nikmat – Nya dan atas segala kebaikan yang telah diturunkan kepada Rasul- Nya kepada seluruh umat manusia.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Drs. Supriyadi , MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan mulai dari awal sampai akhir dalam penyusunan skripsi ini.
4. Niluh Nyoman Rey Adi Martini, SE, selaku Pimpinan Reyssa Salon dan Spa yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
5. Bapak, Ibu dan adik-adikku serta sahabat-sahabatku yang telah memberikan kasih sayang dan do'a serta memberikan dorongan, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya dengan iringan doa, semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Mengingat keterbatasan pengalaman penulis maka tidaklah menutup kemungkinan banyak kekurangan dan kelemahan dalam peneltian ni baik dalam cara penulsan maupun kualitas analisisnya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi para manajer, penulis dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, September 2006

Penulis

Sumidati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	3
C. Rumusan Masalah Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	6
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7
3. Definisi Kualitas	9
4. Definisi Kualitas Pelayanan	10
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
6. Mengelola Kualitas Jasa	13
7. <i>Total Quality Service</i>	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian	19

	D. Model Penelitian	20
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Subjek Penelitian	21
	B. Teknik Pengambilan Sampel	21
	C. Jenis Data	22
	D. Teknik Pengumpulan Data	23
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
	F. Uji Kualitas Instrumen	27
	G. Uji Hipotesis atau Analisis Data	29
BAB IV	ANALISIS DATA	
	A. Profil Responden	33
	B. Uji Instrumen Penelitian	35
	1. Uji Validitas	35
	2. Uji Reliabilitas	38
	C. Analisis Kuantitatif	39
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
	2. Pengujian Hipotesis	40
	3. Pengujian Secara Serempak (Uji F)	43
	4. Koefisien Determinasi	44
	D. Pembahasan	44
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
	A. Kesimpulan	47
	B. Saran	48
	C. Keterbatasan Penelitian	49
	DAFTAR PUSTAKA	50
	LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1	Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	32
Tabel	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	34
Tabel	4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel	4.5	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner <i>Tangibles</i>	35
Tabel	4.6	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner <i>Reliability</i>	36
Tabel	4.7	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner <i>Responsiveness</i>	36
Tabel	4.8	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner <i>Assurance</i>	36
Tabel	4.9	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner <i>Empaty</i>	37
Tabel	4.10	Hasil Uji Validitas Item Kuesioner Kepuasan Konsumen...	37
Tabel	4.11	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel	4.12	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	51
Lampiran 2	Tabulasi Hasil Jawaban Responden.....	56
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
Lampiran 4	Data Analisis Reresi Linier Berganda	67
Lampiran 5	Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	72
Lampiran 6	Surat Keterangan	73