

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO INDOMARET**

(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

***THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
ON INDOMARET STORE***

(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

HENING YUDHI SAPUTRA
20060410042

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO INDOMARET
(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
ON INDOMARET STORE
(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)

Diajukan oleh

HENING YUDHI SAPUTRA
20060410042

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E, MM.
NIK: 143012

Tanggal.....

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO INDOMARET**

(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

***THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION
ON INDOMARET STORE***

(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)

SKRIPSI

Diajukan oleh

HENING YUDHI SAPUTRA

20060410042

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Desember 2010
Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: HENING YUDHI SAPUTRA

Nomor Mahasiswa: 20060410042

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO INDOMARET (Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,.....

Hening Yudhi Saputra

MOTTO

"Allah meneguhkan (iman) orang-orang yang beriman dengan ucapan yang teguh dalam kehidupan dunia akhirat" (QS.

Ibrahim:27)

"Dan Allah mewajibkan kepada mereka kalimat taqwa"

(QS. Al-Fath:26)

"Kepadanya naik gubahan kata-kata yang indah, yakni LAA ILAAHA ILLALLAH, dan kepadanya terangkat amal yang shaleh"

(QS. Al-Fathir : 10)

"Dan berzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana Allah telah memberikan petunjuk kepadamu"

(QS. Al-Baqarah:194)

"Musuhmu yang paling utama ialah nafsumu yang berada di antara kedua lambungmu"

(Sabda Nabi s.a.w)

"Sabarlah engkau bersama-sama orang yang menyeru mengingat kepada Tuhannya pagi dan petang dalam keadaan mereka menghendaki keridhaan Allah"

(QS. Al-Kahfi:28)

"Ingatlah kepada Tuhanmu dengan segala kerendahan diri dan khofi, tidak dengan suara keras, senantiasa pagi dan petang dan janganlah kamu menjadi orang yang lupa kepada Tuhan"

(QS. Al-A'raf:205)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Huruf-huruf yang terangkai menjadi kata kemudian saling terikat menjadi kalimat ini sudah selayaknya menjelma sebuah paragraf-paragraf yang mampu menamakan dirinya sebagai bagian dari tumpukan ilmu yang tertata rapi diantara serentetan pengetahuan itu, akhirnya mampu berdiri sendiri sebagai sebuah skripsi

Secuil karya ini patut kupersembahkan kepada :

- 1. Syaikhina almukarom syaikh Ahmad Shohibul WafaTadjul'Arifin ra*
- 2. Bapak dan Ibuku tercinta*
- 3. My brothers and Sister*
- 4. Sahabat*
- 5. Ikhwan TQN Ponpes Suryalaya cabang Banjarnegara*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. Obyek penelitian ini adalah konsumen di wilayah Kecamatan Wirobrajan yang pernah berbelanja di Toko Indomaret. Teknik pengambilan sampel menggunakan *metode non probability sampling* khususnya *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa. 1) Variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 2) Variabel *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 3) Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 4) Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 5) Variabel *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. dan 6) Variabel *Tangibles* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret.

Kata Kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the influence of the variable quality of service which consist of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles to customer satisfaction on indomaret store .this study object is consumers in the District of Wirobrajan who have ever shopped at the indomaret store .The way of sample taking using non-probability sampling methods, particularly convenience sampling and purposive sampling. This study result states that 1) the variable of quality of service simultaneously influence customer satisfaction significantly on indomaret store. 2) Variable of reliability partially no give impact on customer satisfaction significantly on indomaret store. 3) Variable of responsiveness partially no gives impact on customer satisfaction significantly on indomaret store. 4) Variable of Assurance partially influence on customer satisfaction significantly on Indomaret store. 5) Variable of Empathy partially influences customer satisfaction significantly on Indomaret store. 6) Variable of tangibles partially gives no give impact on customer satisfaction significantly on Indomaret store.

Key words: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO INDOMARET" (Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan).

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa kesungguhan, kerja keras dan ridho dari Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, baik langsung maupun tidak langsung didalam proses penulisan skripsi ini

Penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan tinggi atas terselesaikannya skripsi ini kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si, selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE, MM selaku pembimbing atas segala bimbingan dan dukungannya selama penyusunan skripsi.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Syaikhina almukarom Syaikh Ahmad Shohibul WafaTadjul 'Arifin ra, dengan petunjuk serta bimbingannya selama membenahan diri.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UMY yang telah membimbingku selama menempuh perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dengan sengaja maupun tidak sengaja yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga

skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Ekonomi pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Pelanggan.....	10
B. Kualitas Pelayanan.....	18

C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..	20
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
E. Hipotesis.....	22
F. Model Penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
D. Hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner.....	52
E. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.....	57
F. Analisis Koefisiensi Determinan.....	60
G. Pembahasan.....	61
BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN	
SARAN.....	66

A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tenaga Kerja Tahun 2009.....	43
Tabel 4.2 Pertumbuhan Franchise.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	52
Tabel 4.8 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>reliability</i>	52
Tabel 4.9 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>responsiveness</i>	53
Tabel 4.10 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>assurance</i>	54
Tabel 4.11 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>empathy</i>	54
Tabel 4.12 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>tangibles</i>	55
Tabel 4.13 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel kepuasan pelanggan.....	56
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi.....	57