

**ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN
PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ANDRIANA EKO P.

2000 041 0354

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN
PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN**

(Studi Pada Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta)

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen



2000 041 0354

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN
PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN**

(Studi Pada Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta)



Yogyakarta, Maret 2006

Telah disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Supriyadi, MM

NIP. 142 010

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN
PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN**

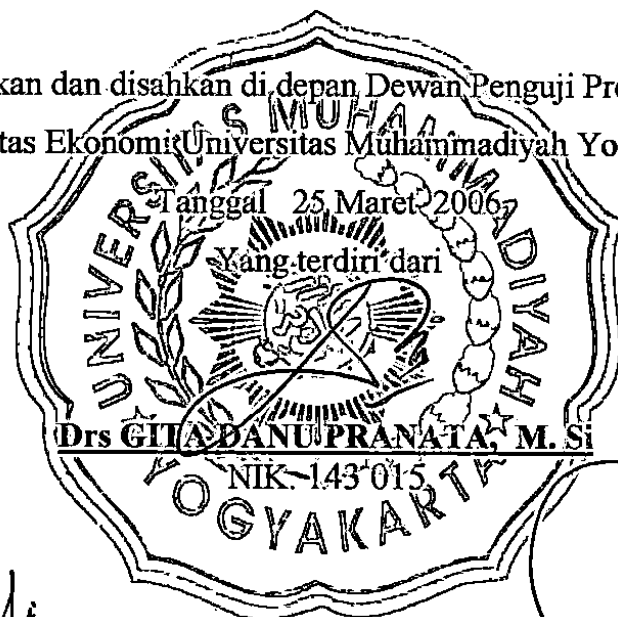
(Studi Pada Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta)

Diajukan oleh :

ANDRIANA EKO P.

2000 041 0354

skripsi ini dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rita Kusumawati, SE., M. Si

NIK. 143 059

Drs Supriyadi, MM

NIK. 143 010

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar SE., M. Si

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaiku Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta)”**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah, Jurusan Manajemen di Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Khoirudin Basyori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ijin.
2. Bapak Drs. Surpiyadi, MM, selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahan berharganya, mulai dari penulisan skripsi hingga detik terakhir kelulusan saya.
3. Bapak dan ibu tercinta, yang telah berbuat terbaik untuk kesuksesanku, ibuku almarhum yang tidak bisa melihat anaknya dewasa.
4. Pemilik Toko Eastside Jl Wonosari Km 10 Yogyakarta yang telah

memberikan ijin serta data yang dapat membantu dalam mengadakan penelitian.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan dengan baik kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta..
6. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala amalan baik tersebut mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Mudah-mudahan karya yang sederhana ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan orang lain.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta,.....Maret 2006

Pentulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latarbelakang Masalah	1
B. Batasa Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Perilaku konsumen.....	6
B. Kualitas Pelayanan.....	9
C. Kepuasan Konsumen	12

D. Teori Kepuasan Konsumen	14
E. Konsep Kepuasan Konsumen	16
F. Peneliti Terdahulu	17
G. Hipotesis	20
H. Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek Penelitian.....	21
B. Teknik Pengambilan Sampel	21
C. Teknik Pengumpulan Data	22
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
E. Pengukuran Variabel	23
F. Uji Instrumen	24
G. Metode Analisis Data	27
BAB IV ANALISA DATA	
A. Analisis Deskripsi	32
B. Uji Kevalidan Instrumen.....	35
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	39
D. Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN, DAN SARAN	
A. Simpulan	46
B. Saran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2. Usia Responden	33
Tabel 4.3. Jenis Pekerjaan Responden	34
Tabel 4.4. Tingkat Pendapatan Responden	34
Tabel 4.5. Uji Validitas Instrumen Variabel Kecepatan Pelayanan.....	36
Tabel 4.6. Uji Validitas Instrumen Variabel Keramahan Pelayanan.....	36
Tabel 4.7. Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Pelayanan	37
Tabel 4.8. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	38
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Instrumen	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Menyeluruh dari Perilaku Konsumen.....	8
Gambar 2.2 Model Perilaku	

INTISARI

Toko Eastside yang bergerak di bidang fashion, telah memiliki segmentasi pasar tersendiri. Toko Eastside menyediakan berbagai jenis produk garment atau fashion baik merk dalam negeri maupun luar negeri. Usaha fashion di Indonesia khususnya di Yogyakarta telah berkembang pesat sehingga memerlukan strategi tersendiri dalam meraih konsumen sebanyak-banyaknya. Toko Fashion Eastside termasuk toko cukup berkembang di daerah Yogyakarta, hal ini didukung adanya kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai nilai lebih.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan dan fasilitas pelayanan secara serentak terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan dan fasilitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Populasinya penelitian ini adalah konsumen Toko Fashion Eastside Yogyakarta, sedangkan Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen Toko Fashion Eastside Yogyakarta, dengan metode pengambilan sampel *Purposive Sampling* yaitu sampel yang diambil dengan kriteria: Konsumen Toko Fashion Eastside yang sedang berbelanja. Konsumen berumur di atas 16 tahun. Selain juga menggunakan metode *Sampling Aksidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Toko Fashion Eastside dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan alat analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kecepatan pelayanan (X_1), keramahan pelayanan (X_2), dan fasilitas pelayanan (X_3) secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dengan nilai probabilitas atau signifikan F hitung sebesar 0,0000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$). Kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan dan fasilitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,0000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$).