



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MINIMARKET INDOMARET WAHID HASYIM
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

LUHUR SUSANTO

NIM : 2008-11-085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET WAHID HASYIM
KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2014

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dr. Drs. H. JOKO UTOMO, MM
NIS. 0610702010101028

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM
NIS. 0610702010101022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Ilmu yang tidak diamankan bagaimana pohon yang tidak berbuah.

(HR. Muslim)

2. Tuntutlah ilmu walaupun sampai ke Negeri Cina

(HR. Bukhori)

3. Orang-orang yang beriman dan berlaku lurus (istiqomah) tidak akan merasa takut atau cemas dalam hidup.

(QS. Al Ahqoh 13)

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku tercinta
(almarhum dan almarhumah)
2. Saudara-saudaraku tersayang
3. Teman-teman
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET WAHID HASYIM KUDUS”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. Joko Utomo, MM, sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.

5. Seluruh responden konsumen minimarket Indomaret Wahid Hasyim Kudus yang telah berkenan memberikan jawaban guna pengisian angket yang telah disebarakan.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Seluruh pihak yang yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk perkembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat adanya bagi para pembaca.

Kudus, 2013

Luhur Susanto
NIM. 2008-11-085

ABSTRAKSI / RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 : 2013

- A. Nama Penyusun : LUHUR SUSANTO
- B. Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET WAHID HASYIM KUDUS**
- C. Jumlah Halaman : Permulaan xiii, isi 73, Tabel 18, Gambar 2
- D. Ringkasan :

Dunia bisnis dalam era globalisasi seperti yang tengah terjadi sekarang ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit sekali untuk diprediksi dalam menghadapi tantangan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu dari eksistensi perusahaan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya pelanggan akan berpindah kepada perusahaan atau bisnis lain. Dalam melihat dimensi yang mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan dalam bisnis, khususnya pada sektor jasa terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket Indomaret Wahid Hasyim Kudus secara parsial maupun berganda

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket Indomaret Wahid Hasyim Kudus secara parsial maupun berganda

Variabel independen dalam penelitian ini adalah keberwujudan (*tangible*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), ketanggapan (*responsiveness*) (X_3), kepastian (*assurance*) (X_4), kepedulian (*emphaty*) (X_5), dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 93 responden, dengan menggunakan teknik aksidental sampling, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi, pengolahan datanya meliputi : *editing, scoring dan tabulating*. Uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis datanya dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket Indomaret Wahid Hasyim Kudus secara parsial, hal ini terlihat dari variabel keberwujudan (*tangible*) nilai t hitung = 2,751 > t tabel 1,663. Variabel keandalan (*reliability*) nilai t hitung = 5,128 > t tabel 1,663. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) nilai t hitung = 9,062 > t tabel 1,663. Variabel kepastian (*assurance*) nilai t hitung = 7,137 > t tabel 1,663. Variabel kepedulian (*emphaty*) nilai t hitung = 2,777 > t tabel 1,663)
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket Indomaret Wahid Hasyim Kudus secara berganda karena nilai F hitung = 699,240 > F tabel 2,319) dengan besar pengaruh kelima variabel independen dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 97,4%.

E. Daftar Buku yang digunakan : 18 (tahun 2000 – 2011).



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pengertian Pemasaran	6
2.2. Pengertian Jasa	7
2.3. Kualitas Layanan	8
2.3.1. Definisi Kualitas Layanan	8
2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan	10
2.4. Kepuasan Konsumen	13

	Halaman
2.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja	13
2.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.5. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.7. Kerangka Pikir	25
2.8. Hipotesis	26
BAB. III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Rancangan Penelitian	27
3.2. Variabel Penelitian	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.5. Pengumpulan Data	34
3.6. Uji Instrumen Data	34
3.7. Pengolahan Data	36
3.8. Analisis Data	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Perkembangan Indomaret	42
4.1.2. Visi, Motto, dan Budaya Indomaret	44
4.1.3. Pusat Distribusi	45
4.1.4. Sistem Teknologi Informasi	45
4.1.5. Pemasaran dan Promosi	46

	Halaman
4.1.6. Produk dan Jasa	46
4.2. Uji Instrumen Data	47
4.2.1. Uji Validitas	47
4.2.2. Uji Reliabilitas	49
4.3. Penyajian Data	49
4.3.1. Identitas Responden	49
4.3.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian..	52
4.3.2.1. Tanggapan Responden terhadap Variabel Keberwujudan (<i>Tangible</i>)	52
4.3.2.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	54
4.3.2.3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketanggapan atau Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	55
4.3.2.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepastian (<i>Assurance</i>)	57
4.3.2.5. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepedulian (<i>Empathy</i>)	58
4.3.2.6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	60
4.4. Analisis Data	61
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.4.2. Pengujian Hipotesis	44

	Halaman
4.4.3. Koefisien Determinasi	66
4.5. Pembahasan	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Definisi Pemasaran	6
3.1. Definisi Jasa	7
2.3. Dimensi dan Atribut Model Servqual	11
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
3.1. Rincian Pengambilan Responden	34
4.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Independen	47
4.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Dependen	48
4.3. Hasil Pengujian Reliabilitas	49
4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	50
4.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.7. Tanggapan Responden terhadap Keberwujudan (<i>Tangible</i>).....	52
4.8. Tanggapan Responden terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)....	54
4.9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	56
4.10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepastian (<i>Assurance</i>)	58
4.11. Tanggapan Responden terhadap Kepedulian (<i>Empathy</i>)....	59
4.12. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.14. Hasil Analisis Parsial dengan Uji t test (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ uji satu sisi)	63
4.15. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan	65
4.16. Koefisien Determinasi	6

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Persepsi Konsumen terhadap Layanan	9
2.2. Model Kerangka Pikir	25

