

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



Oleh :

Alex Ainur Ridlo

2018.60.050

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



Oleh :

Alex Ainur Ridlo

2018.60.050

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal: 9 Maret 2023

Mengesahkan Fakultas Psikologi

Universitas Muria Kudus

Dekan

(Iranita Hervi Mahardayani, S.Psi., M.Psi)

Dewan Penguji:

1. Iranita Hervi Mahardayani, S.Psi., M.Psi.
2. Dr. Trubus Raharjo, S.Psi., M.Psi.
3. Ridwan Budi Pramono, S.Psi., M.A.

Tanda Tangan



HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

Diajukan oleh:

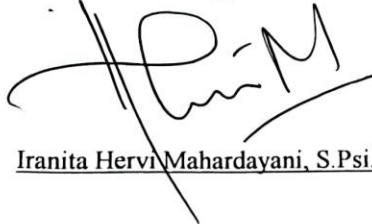
ALEX AINUR RIDLO

NIM. 2018 60 062

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Iranita Hervi Mahardayani, S.Psi., M.Psi

Tanggal 9 Maret 2023

PERSEMBAHAN

Dengan segenap doa, cinta, kasih dan sayang, penulis persembahkan karya sederhana ini untuk:

Untuk keluarga saya yaitu bapak, ibu, kedua kakak, dan keponakan tercinta yang selama ini tiada hentinya mendoakan dan memberikan dukungan, motivasi, serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka jika telah selesai dengan suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, serta hanya kepada Allah lah kamu berharap”.

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Tidak ada yang tidak mungkin, Urusan Akhirat saja bisa dipelajari apalagi skripsi”.

(Alex A R)



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen” untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Iranita Hervi Mahardayani, S.Psi, M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, semangat, masukan serta telah meluangkan banyak waktu kepada penulis.
2. Ibu Latifah Nur Ahyani, S.Psi, M.A. Selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus.
3. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Fakultas Psikologi.
4. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman baikku, yang selalu penulis repotkan. Terima kasih telah memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta masukan.

6. Teman-teman Psikologi kelas A angkatan 18, terima kasih untuk dukungan, semangat, masukan, serta kenangan dan momen indah yang diberikan selama empat tahun terakhir.
7. Pihak pengelola toko Imam Buah Pati , yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan pengambilan data skripsi.
8. Konsumen Imam Buah Pati, yang telah bersedia membantu penulis dalam menjawab skala penelitian.
9. Terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu setiap proses sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Terima kasih penulis ucapkan atas segala bantuan berbagai pihak yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas ketulusan berbagai pihak yang membantu penulis. Besar harapan penulis terhadap karya sederhana ini yang belum sempurna bisa bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Kudus, 28 Januari 2023

Penulis

Alex Ainur Ridlo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vii
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen.....	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	9
3. Dimensi Kepuasan Konsumen	10
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
C. Hubungan antara Kualitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen.....	15
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel.....	18
B. Definisi Operasional Variabel	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19

D. Metode Pengumpulan Data	20
E. Validitas dan Reliabilitas.....	23
F. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian	25
B. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	25
1. Perijinan Penelitian.....	26
2. Persiapan alat pengumpulan data	26
3. Pelaksanaan Penelitian.....	28
C. Perhitungan Validitas dan Reabilitas	28
1. Perhitungan Validitas	28
2. Perhitungan Reliabilitas.....	30
D. Analisis Data.....	30
1. Uji Normalitas.....	30
2. Uji Linieritas	31
3. Uji Hipotesis	32
E. Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Blue Print Skala Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 3. 2	Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	22
Tabel 4. 1	Blue Print Skala Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 4. 2	Blue Print Skala Kepuasan Kosumen.....	28
Tabel 4. 3	Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan Yang Valid dan Gugur ...	29
Tabel 4. 4	Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen yang Valid dan Gugur.	30
Tabel 4. 5	Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 4. 6	Hasil Uji Linieritas antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kosumen.....	31
Tabel 4. 7	Hasil Uji Hipotesis	32
Tabel 4. 8	Hasil Analisis Korelai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN

LAMPIRAN A. SKALA PENELITIAN

A-1 SKALA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

A-2 SKALA PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN

LAMPIRAN B. DATA KASAR

B-1 DATA KASAR KUALITAS PELAYANAN

B-2 DATA KASAR KEPUASAN KONSUMEN

LAMPIRAN C. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

**C-1 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS
PELAYANAN**

**C-2 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN
KONSUMEN**

LAMPIRAN D. DATA PENELITIAN FIX

D-1 DATA PENELITIAN FIX KUALITAS PELAYANAN

D-2 DATA PENELITIAN FIX KEPUASAN KONSUMEN

D-3 DATA ANALISIS HUBUNGAN

LAMPIRAN E. UJI ASUMSI

E-1 UJI NORMALITAS

E-2 UJI LINIERITAS

E-3 UJI KORELASI

LAMPIRAN F. KATEGORISASI

F-1 KATEGORISASI STANDAR DEVIASI KUALITAS PELAYANAN

F-2 KATEGORISASI STANDAR DEVIASI KEPUASAN KONSUMEN

LAMPIRAN G. SURAT IJIN PENELITIAN

LAMPIRAN H. SCREENING JUDUL, FORM A, FORM B