



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**PADA KONVEKSI CANDRA COLLECTION**

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

Universitas Muria Kudus

Oleh :

**MUHAMMAD AFIK RIZKA**

NIM 2011-11-126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2015**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KONVEKSI CANDRA COLLECTION**

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

Kudus, September 2015

Mengetahui

Ketua Program Studi



**Noor Azis, SE, MM**  
NIDN. 0609107501

Pembimbing I

**Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM**  
NIDN. 0615076301

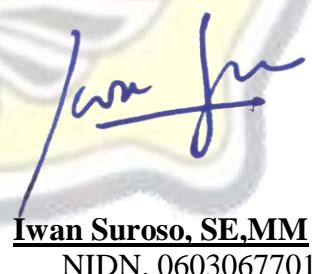
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**Iwan Suroso, SE, MM**  
NIDN. 0603067701



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَلَا يُسْرِرْ مَعَ إِنَّ فَارَغَبَ رَبِّكَ وَإِلَيْهِ يُسْرَأُ الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

*Artinya : “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap (Alam Nasrah:6-8).*

### PERSEMBAHAN :

1. Bapak Masruhdan Ibu Musyayaroh
2. Bapak Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM dan Ibu Iwan Suroso, SE, MM selaku dosen pembimbing
3. Kakak dan adikku
4. Keluarga Candra Collection, ibu Zuliati, kak Candra, Andy
5. Sahabatku Lilik, Kim, Subkhi
6. Teman-teman Manajemen Pemasaran 2011
7. Pembaca dan pemerhati sekalian.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

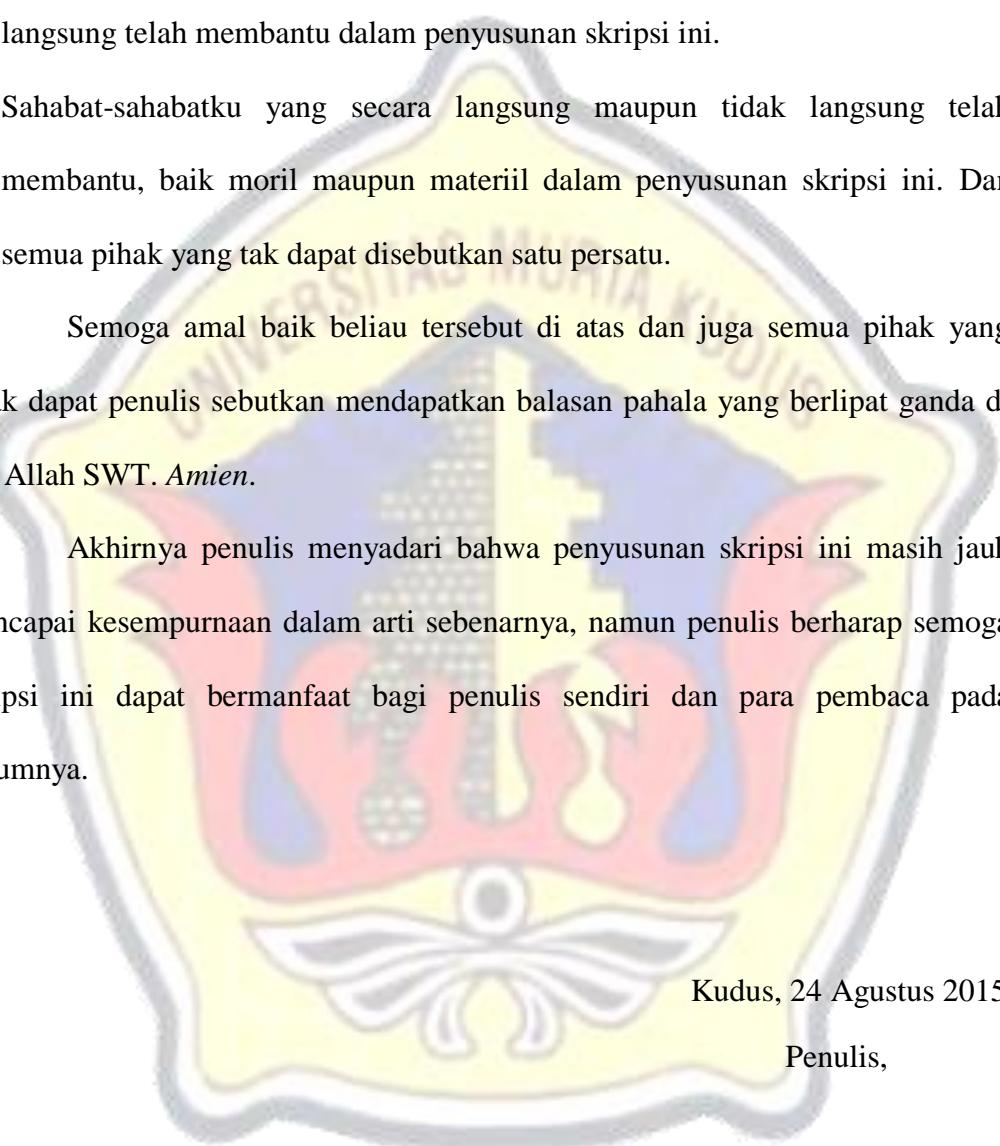
## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONVEKSI CANDRA COLLECTION”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
2. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Iwan Suroso, SE, MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

- 
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
  6. Ayah dan Ibu, yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
  7. Sahabat-sahabatku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amien.*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 24 Agustus 2015

Penulis,

**Muhammad Afik Rizka**  
NIM 2011-11-126

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONVEKSI CANDRA COLLECTION**

**MUHAMMAD AFIK RIZKA**

NIM 2011-11-126

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM  
2. Iwan Suroso, SE, MM

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

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk memperoleh bukti pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection. (2) untuk memperoleh bukti pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara berganda terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel menggunakan pendekatan Slovin sehingga diperoleh 60 sampel. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, Uji t, uji F dan Koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection, sesuai dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara berganda terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection, sesuai dengan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel ( $6.497 > 2.37$ ), serta nilai signifikansi dibawah 0.05 yaitu sebesar 0.005. Sehingga kualitas layanan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan, terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection.

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen.*

Daftar pustaka : 22 (tahun 2003-2012).

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION IN  
CONVECTION CANDRA COLLECTION**

**MUHAMMAD AFIK RIZKA**

NIM 2011 - 11 - 070

Adviser : 1. Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM  
2. Iwan Suroso, SE, MM

**UNIVERSITY OF MURIA KUDUS  
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study were (1) to obtain evidence of the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy partial effect on customer satisfaction in Convection Candra Collection. (2) to obtain evidence of the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy double effect on customer satisfaction in Convection Candra Collection.*

*This type of research is a field research (field research), with a quantitative approach. In this study, the determination of the number of samples using Slovin approach thus obtained 60 samples. Variable data collection techniques by using questionnaires. Data were analyzed using multiple regression analysis, t test, F test and coefficient of determination.*

*The results showed that the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy partial effect on customer satisfaction in Convection Candra Collection, in accordance with the value of t greater than t table. Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy double effect on customer satisfaction in Convection Candra Collection, according to F count larger than F table ( $6497 > 2:37$ ), as well as the significant value that is equal to 0.005 under 0:05. So the quality of service that is realized through the fulfillment of customer needs and desires as well as the accuracy of delivery in offset or exceed customer expectations, proven effect on customer satisfaction at Convection Candra Collection.*

**Keywords:** Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.

**Bibliography:** 22 (years 2003-2012).

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	7
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Kegunaan Penelitian .....	9
1.6. Sistematika Penulisan .....	10

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Teori Kualitas Pelayanan .....	13

3. Karakteristik Pelayanan .....	16
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	28
2. Teori Kepuasan ( <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i> ).....	30
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	38
2.4 Kerangka Pemikiran .....	41
2.5 Hipotesis .....	42

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian .....	44
3.2. Variabel Penelitian .....	45
1. Variabel Independen (X) .....	46
2. Variabel Dependen (Y) .....	48
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	49
1. Data Primer .....	49
2. Data Sekunder .....	49
3.4. Populasi dan Sampel .....	49
3.5. Pengumpulan Data .....	51
1. Metode Observasi.....	51
2. Metode Angket .....	51
3. Metode Dokumentasi .....	52
3.6. Pengolahan Data.....	52
3.7. Analisis Data .....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	54

2. Deskriptif Statistik .....	55
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4. Uji Statistik .....	57

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Konveksi Candra Collection .....	61
1. Sejarah Berdirinya Konveksi Candra Collection .....	61
2. Visi dan Misi Konveksi Candra Collection .....	63
3. Tujuan Konveksi Candra Collection .....	64
4. Susunan Pengurus Konveksi Candra Collection .....	64
4.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	66
1. Jenis Kelamin Responden .....	67
2. Umur Responden .....	68
3. Pendidikan .....	68
4.3. Uji Instrumen Penelitian .....	69
1. Uji Validitas Instrumen.....	69
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	76
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	77
1. Uji Multikolinieritas.....	77
2. Uji Heterokedastisitas .....	78
3. Uji Autokorelasi .....	79
4. Uji Normalitas .....	80
4.5. Deskripsi Data Penelitian.....	81
4.6. Hasil Analisis Statistik .....	84
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
2. Uji t.....	87

3. Uji Statistik F .....	90
4. Koefisien Determinasi.....	91
4.7. Pembahasan.....	93
1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	93
2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	94
3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	95
4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	96
5. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	97
6. Pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara berganda terhadap kepuasan konsumen pada Konveksi Candra Collection .....	98

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	100
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	102
5.3. Saran .....	103

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

	Hal
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	26
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	79
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif .....	81
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Regresi.....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F.....	90
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi .....	91

## **DAFTAR GAMBAR**

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Konveksi Candra Collection .....	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	78
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	80

