

**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. HERO SWALAYAN CABANG SARINAH PLAZA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh:
SAIFUL AMAR FATAHILLAH
00.22.0492

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SAIFUL AMAR FATAHILLAH
Nomor Pokok : 00.22.0492
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Variabel Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen Pada PT. Hero Swalayan
Cabang Sarinah Plaza Malang

Malang, Maret 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Jurusan,

Dosen Pembimbing,

(Dra. ERNA SETIJANI, MM)

(Dra. CHODIDJAH, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

(Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.)

**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. HERO SWALAYAN CABANG SARINAH PLAZA
MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SAIFUL AMAR FATAHILLAH

00.22.0492

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 18 Maret 2006
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

(Dra. CHODIDJAH, MM)

(Drs. RUDY WAHYONO, M.Si)

Anggota Penguji

(Drs. PETRUS DJAWABANI, MM)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Maret 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : SAIFUL AMAR FATAHILLAH
Nomor Pokok : 00.220.492
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program studi : Manajemen
Tempat dan Tgl.Lahir : Mataram, 25 November 1981
Alamat : Jl. Pendidikan Gg kamboja 78 Bima-NTB
Nama Orang Tua (Bapak) : Ir. Zainal Abidin
(Ibu) : Sri Sunarti
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN 2 Raba-Bima.tahun 1994
2. Lulus Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Raba-Bima Tahun 1997
3. Lulus Sekolah Menengah Umum negeri 02 Raba-Bima Tahun 2000
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang Tahun 2000

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: “VARIABEL KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. HERO SWALAYAN CABANG SARINAH PLAZA MALANG”.

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak **Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu **Dra. ERNA SETIJANI, MM**, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak **Dra. CHODIDJAH, MM**, Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang

5. Kedua Orang Tuaku tercinta bapak dan Ibu, terima kasih atas do'a, cinta, air mata dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Pimpinan dan Staf PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang yang telah memberikan ijin untuk penelitian serta memberikan data yang penulis butuhkan pada PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, Maret 2006
Penulis

(SAFUL AMAR F.)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5
1. Konsep Pemasaran	5
2. Pemasaran Barang Retail	6
3. Tinjauan Umum Tentang Jasa	9
4. Prilaku Konsumen	15
5. Kepuasan Pelanggan	19
6. Hubungan Antara Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	23
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	24
C. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	26
B. Definisi Operasional Variabel	28
C. Ruang Lingkup Penelitian	30
D. Lokasi Penelitian	31

E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
F. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
H. Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	38
1. Sejarah Perusahaan	38
2. Lokasi Perusahaan	39
3. Struktur Organisasi	40
4. Organisasi dan Personalia	49
5. Produk.....	52
6. Pemasaran.....	52
7. Tujuan Perusahaan.....	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
1. Deskripsi Responden	55
2. Deskripsi variabel penelitian	57
3. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	72
4. Pengujian Hipotesis	75
C. Implementasi Hasil Penelitian	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Jumlah Karyawan		
	PT. Hero Pasar Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang		
	Tahun 2005.....	49	
2.	Kualitas Karyawan		
	PT. Hero Pasar Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang		
	Tahun 2005.....	51	
3.	Jenis Kelamin Responden	53	
4.	Umur Responden Pengunjung		
	PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang	56	
5.	Pekerjaan Responden	56	
6.	Pendidikan Responden.....	57	
7.	Variabel (X1) Bukti fisik (<i>tangible</i>).....	58	
8.	Variabel X2 Keandalan (<i>reliability</i>).....	62	
9.	Variabel X3 Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63	
10.	Variabel X4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	65	
11.	Variabel X5 Empati (<i>empathy</i>).....	68	
12.	Variabel Y Kepuasan Pelanggan	70	
13.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	73	
14.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	74	
15.	Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda	75	
16.	Tabel Anova Hasil Analisis Data.....	76	
17.	Perbandingan t-hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$).....	79	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
1. Struktur Organisasi PT. Hero Pasar Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang Tahun 2005	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian
3. Tabel Distribusi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Validitas Instrumen
5. Hasil Uji Realibilitas Konsumen
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRAKSI

Sebagai perusahaan retail PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah dituntut untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas seperti kelengkapan barang yang ditawarkan, kemudahan konsumen dalam mencari barang, pelayanan karyawan toko, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan dari pihak perusahaan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, maupun pemberian perhatian pribadi pada konsumen. Semua ini dilakukan agar konsumen merasa puas, kepuasan konsumen akan membawa dampak yang menguntungkan bagi perusahaan, misalnya loyalitas konsumen, pembelian ulang, promosi dari mulut ke mulut, dan lain-lain. Oleh karena itu jika PT. Sarinah Malang ingin memiliki daya saing yang tinggi, maka pihak manajemen PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang harus dapat mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan para pemakai jasanya.

Mengingat pentingnya kualitas pada pelayanan jasa, maka peneliti ini mengambil judul: "Variabel Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang".

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan yang meliputi : (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan di antara variabel (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisa regresi linier berganda. Adapun data yang dianalisis adalah data primer yang berupa data jawaban dari kuesioner. Sebelum data dianalisis maka terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji reliabilitas dan validitas. Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

Dari hasil analisis didapatkan hasil Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (*tangibles*) (X_1), Keandalan (*reliability*) (X_2), Daya tanggap (*responsibility*) (X_3), Jaminan (*assurance*) (X_4) dan *Empathy* (X_5) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap Kepuasan konsumen (Y).

Variabel Keandalan (*reliability*) (X_2) yang meliputi pelayanan untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, pelayanan yang ramah serta siap menolong dan kecepatan dalam membayar di kasir memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.