

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO INDOMARET**

(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
ON INDOMARET STORE**

(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)



Oleh

HENING YUDHI SAPUTRA

20060410042

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PADA TOKO INDOMARET

(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION

ON INDOMARET STORE

(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)

Diajukan oleh

HENING YUDHI SAPUTRA

20060410042

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., MM

Tanggal 27 Desember 2010.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO INDOMARET**

(Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan)

**E ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
ON INDOMARET STORE**

(Study on Customer Indomaret on District Wirobrajan)

SKRIPSI

Diajukan oleh

HENING YUDHI SAPUTRA
20060410042

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Desember 2010
Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Hasnah Riniyati, Dra., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

HALAMAN PERSEMBAHAN

Huruf-huruf yang terangkai menjadi kata kemudian saling terikat menjadi kalimat ini sudah selayaknya menjelma sebuah paragraf-paragraf yang mampu menamakan dirinya sebagai bagian dari tumpukan ilmu yang tertata rapi diantara serentetan pengetahuan itu, akhirnya mampu berdiri sendiri sebagai sebuah skripsi

Secuil karya ini patut kupersembahkan kepada :

- 1. Syaikhina almukarom syaikh Ahmad Shohibul WafaTadjul'Arifin ra*
- 2. Bapak dan Ibuku tercinta*
- 3. My brothers and Sister*
- 4. Sahabat*
- 5. Ikhwan TQN Ponpes Suryalaya cabang Banjarnegara*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. Obyek penelitian ini adalah konsumen di wilayah Kecamatan Wirobrajan yang pernah berbelanja di Toko Indomaret. Teknik pengambilan sampel menggunakan *metode non probability sampling* khususnya *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa. 1) Variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 2) Variabel *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 3) Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 4) Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 5) Variabel *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. dan 6) Variabel *Tangibles* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret.

Kata Kunci: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO INDOMARET" (Studi pada Pelanggan Indomaret di wilayah Kecamatan Wirobrajan).

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa kesungguhan, kerja keras dan ridho dari Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, baik langsung maupun tidak langsung didalam proses penulisan skripsi ini

Penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan tinggi atas terselesaikannya skripsi ini kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si, selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE, MM selaku pembimbing atas segala bimbingan dan dukungannya selama penyusunan skripsi.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Syaikhina almukarom Syaikh Ahmad Shohibul WafaTadjul 'Arifin ra, dengan petunjuk serta bimbingannya selama membenahan diri.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UMY yang telah membimbingku selama menempuh perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dengan sengaja maupun tidak sengaja yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu saran

dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Ekonomi pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Pelanggan.....	10
B. Kualitas Pelayanan.....	18

C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..	20
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
E. Hipotesis.....	22
F. Model Penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
D. Hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner.....	52
E. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.....	57
F. Analisis Koefisiensi Determinan.....	60
G. Pembahasan.....	61
BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	66

A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tenaga Kerja Tahun 2009.....	43
Tabel 4.2 Pertumbuhan Franchise.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	52
Tabel 4.8 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>reliability</i>	52
Tabel 4.9 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>responsiveness</i>	53
Tabel 4.10 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>assurance</i>	54
Tabel 4.11 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>empathy</i>	54
Tabel 4.12 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel <i>tangibles</i>	55
Tabel 4.13 Skor hasil jawaban responden terhadap pertanyaan variabel kepuasan pelanggan.....	56
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi	57