

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**

**CIPUTRA WORLD**

**SIDOARJO**



**Disusun Oleh:**

**RR. SILLA WIJAYANTI**

**1010204749**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**

**CIPUTRA WORLD**

**SIDOARJO**



**Disusun Oleh:**

**RR. SILLA WIJAYANTI**

**1010204749**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG CIPUTRA WORLD  
SIDOARJO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RR SILLA WIJAYANTI  
NPM : 10.1.02.04749**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 07 Maret 2015

Susunan Tim Penguji :


**Ketua : Prof. Dr. Soedjono, M.M.**  
**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.**  
**2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

  
Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RR Silla Wijayanti

N.P.M : 10.1.02.04749

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG CIPUTRA WORLD SIDOARJO

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 07 Maret 2015, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 07 Maret 2015

Yang membuat pernyataan,



RR Silla Wijayanti

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : RR Silla Wijayanti  
NIM : 10.1.02.04749  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Desember 1991  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Yang Ke : 3/1  
Alamat Rumah : Perum. Pondok Sedati Asri Blok Q No 9  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : R Fredy Amidjaya  
Alamat : Perum. Pondok Sedati Asri Blok Q No 9  
Pekerjaan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Hang Tuah X Juanda lulus tahun 2004
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Sedati Sidoarjo lulus tahun 2007
3. Tamat SMU di SMA Antartika Sidoarjo lulus tahun 2010

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
|       |            |                  |         |

Dibuat dengan sebenarnya,

RR Silla Wijayanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG CIPUTRA WORLD SIDOARJO”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak secara material maupun spiritual yang begitu banyak memberikan arti bagi penulis. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Sasi Agustin, Dra.Ec., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
5. Kepada orangtua saya dan keluarga besar, terima kasih atas pengorbanan moril maupun materil yang tak terhingga, kasih sayang serta doa yang selalu menyertai sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, terimakasih papa dan mama.

6. Pihak manajemen dan pengelola Ciputra World Sidoarjo yang telah memberikan bantuan dan kerjasama yang baik dalam penelitian.
7. Untuk sahabat dikampus Aie, Ratih, Charisa yang sudah menemani dan membantu baik suka maupun duka dikelas.
8. Untuk sahabat delapan tahunku Ria, Dini, Rida yang selalu member semangat.
9. Untuk teman seperjuangan SM 5 fitrah, Hilal, Hari, Jabang, Gandos, Nurul, Peace, Arfin dan lainnya yang tidak bias saya sebutkan satu persatu terima kasih.
10. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 6 November 2014

RR Silla Wijayanti



## DAFTAR ISI

Halaman

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR PROPOSAL .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>             | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>vii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                    |            |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....            | 1          |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                  | 2          |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                 | 3          |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                | 4          |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....          | 5          |
| <b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS</b>              |            |
| 2.1. Tinjauan Teoritis .....                | 6          |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran .....           | 6          |
| 2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 6          |
| 2.1.3. Konsep Pemasaran .....               | 6          |
| 2.1.4. Pengertian Jasa.....                 | 7          |
| 2.1.5. Karakteristik Jasa .....             | 8          |
| 2.1.6. Dimensi Kualitas Jasa.....           | 8          |



|   |    |
|---|----|
| 2.1.7. Pengertian Kualitas Pelayanan.....               | 10 |
| 2.1.8. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                 | 11 |
| 2.1.9. Kepuasan .....                                   | 13 |
| 2.1.10. Konsep Kepuasan Pelanggan .....                 | 14 |
| 2.1.11. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....             | 15 |
| 2.1.12. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan |    |
| Konsumen .....  | 17 |
| 2.1.13. Penelitian Terdahulu.....                       | 19 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran.....                            | 20 |
| 2.2.1. Kerangka Konseptual.....                         | 22 |

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dan Populasi (Objek) Penelitian ... | 24 |
| 3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....                                   | 24 |
| 3.2.1 Ukuran Sampel .....  | 25 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data .....                                     | 26 |
| 3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....                  | 28 |
| 3.5. Teknik Analisis Data .....  | 31 |
| 3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                            | 31 |
| 3.5.2. Uji Asumsi Klasik .....   | 32 |
| 3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....                          | 33 |
| 3.5.4. Uji Kelayakan Model (Uji F) .....                               | 34 |
| 3.5.5. Koefien Korelasi (R) 35   |    |

- 3.5.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 35
- 3.5.7. Uji Hipotesis 36

## **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                  | 37 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....                 | 37 |
| 4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....                     | 39 |
| 4.2 Analisis Data .....                                     | 50 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....            | 50 |
| 4.2.2 Asumsi Klasik .....                                   | 52 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....                | 57 |
| 4.2.4 Uji Kelayakan Model (Uji f) .....                     | 60 |
| 4.2.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                 | 61 |
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....                     | 62 |
| 4.2.7 Koefisien Determinasi Partial ( $r^2$ ) .....         | 65 |
| 4.3 Pembahasan .....  | 66 |
| 4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik dengan Kepuasan Pengunjung ..... | 68 |
| 4.3.2 Pengaruh Keandalan dengan Kepuasan Pengunjung .....   | 68 |
| 4.3.3 Pengaruh Daya Tnggap dengan Kepuasan Pengunjung ..... | 69 |
| 4.3.4 Pengaruh Jaminan dengan Kepuasan Pengunjung .....     | 70 |
| 4.3.5 Pengaruh Empati dengan Kepuasan Pengunjung .....      | 70 |

## **BAB 5 PENUTUP**

5.1 Simpulan..... 72  
5.2 Saran ..... 73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Penelitian Terdahulu.....                                      | 19 |
| 2.  | Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin.....    | 37 |
| 3.  | Karakterisrik Responden Berkaitan dengan Usia.....             | 38 |
| 4.  | Karakterisrik Responden Berkaitan dengan Pendidikan .....      | 38 |
| 5.  | Tanggapam Responden Berkaitan Bukti Fisik .....                | 40 |
| 6.  | Tanggapam Responden Berkaitan dengan Kehandalan .....          | 42 |
| 7.  | Tanggapam Responden Berkaitan dengan Daya Tanggap .....        | 43 |
| 8.  | Tanggapam Responden Berkaitan dengan Jaminan .....             | 45 |
| 9.  | Tanggapam Responden Berkaitan dengan Empati.....               | 47 |
| 10. | Tanggapam Responden Berkaitan deengan Kepuasan Pengunjung..... | 49 |
| 11. | Hasil Uji Validitas .....                                      | 51 |
| 12. | Reliability Statistic .....                                    | 52 |
| 13. | Hasil Uji Normalitas.....                                      | 53 |
| 14. | Hasil Uji Multikolinieritas.....                               | 56 |
| 15. | Hail Uji Regresi Berganda.....                                 | 58 |
| 16. | Anova .....  | 61 |
| 17. | Model Summary .....  | 62 |
| 18. | Hasil Perolehan Tingkat Signifikan.....                        | 63 |
| 19. | Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....                | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| 1. Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa .....      | 12 |
| 2. Kerangka Berfikir .....                             | 21 |
| 3. Kerangka Konseptual.....                            | 22 |
| 4. Grafik Pengujian Normalitas Data.....               | 54 |
| 5. Heterokedatisitas pada Regresi Linier Berganda..... | 57 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Frekuensi
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Analisis Regresi
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing
- Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Pengantar Ijin Riset ke Ciputra World Sidoarjo
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Ijin Riset
- Lampiran 10 : Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

