

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI  
DEPARTMENT STORE DI  
KOTA SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**AMIRRUDIN JAMIL**

**B 100160048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE DI KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**AMIRRUDIN JAMIL**

**B 100 160 048**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2 Mei 2020

Pembimbing Utama



**(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)**

**NIDN. 0620107201**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, S.E., M.M.)**

**NIDN. 0017025710**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **AMIRRUDIN JAMIL**

NIM : **B 100160048**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI DEPARTEMEN  
STORE DI KOTA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 April 2020

Yang membuat pernyataan,

  
**AMIRRUDIN JAMIL**

## MOTTO

” Dan tolong menolonglah kalian diatas kebaikan dan taqwa, dan janganlah kalian tolong menolong diatas keburukan dan dosa”

(QS. Al Maidah Ayat.2)

”Hukum menuntut ilmu wajib bagi setiap muslim”

(HR. Abu Dzar)

“Penampilan seseorang menandakan akhlak dan ilmunya”

(Babe)

“Lebih baik menjadi kepal cicak daripada menjadi buntut naga”

(Penulis )

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orangtua yang tercinta Bapak Hariyanto dan Ibu Yeti yang semoga selalu dalam lindungan Alloh Azza wa Jalla. Terimakasih karena telah memberiku kesempatan untuk mengayam di perguruan tinggi, memberikan support baik secara financial maupun moril, dan atas doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilanku.
2. Adik saya Fatchul Qolabi Noer dan Faizah Daroini, nenek Sati, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan saya dukungan untuk tetapa semangat dalam melaksanakan Pendidikan ini.
3. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku dekan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh jajaran yang bertugas, karena telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas kepada kami.
4. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh jajaran yang bertugas.
5. Kepada seluruh dosen Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta saya yang telah memberikan kami ilmu, petuah, dan wejangan yang semoga bermanfaat bagi kami dan dapat diterapkan dalam kehidupan kami.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengunjungi salah satu dari seluruh gerai Matahari dept. store di kota Surakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 155 responden, metode pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan memberikan kriteria khusus. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji determinasi ( $R^2$ ), uji ketepatan model (uji F), uji koefisien regresi dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan matahari dept. store di kota Surakarta.

Kata Kunci: Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. This research is quantitative research. The population in this study were consumers who have visited one of all Matahari dept outlets. store in the city of Surakarta. The number of samples in this study is 155 respondents, the method of data collection uses non probability sampling with a type of purposive sampling where researchers determine sampling by providing specific criteria. Methods of collecting data using a questionnaire. Data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, determination test (R<sup>2</sup>), model accuracy test (F test), regression coefficient test and hypothesis test (t test). The results showed that the quality of service significantly affected the customer satisfaction of Matahari Dept. store in the city of Surakarta.

**Keywords:** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Customer Satisfication.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASN PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE DI KOTA SURAKARTA”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor dari Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh jajarannya.
2. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh jajarannya.
3. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, SE., M. Si, P.hD., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. W. Mukharomah, M.M, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.



6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orangtua (Bapak Hariyanto & Ibu Yeti), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
8. Adikku Fatchul. Q Noer dan Faizah Daroini yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai sumber semangat.
9. Semua teman dan sahabat yang selalu mendukung saya mengerjakan skripsi.
10. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 27 April 2020  
Penulis

Amirrudin Jamil

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	21

C. Hipotesis .....	25
D. Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Desain Penelitian .....	31
B. Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian .....	31
C. Metodologi Pengumpulan Data .....	35
D. Data Dan Sumber Data .....	36
F. Metodologi Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Penelitian .....	48
B. Uji Instrumen Data .....	58
C. Uji Asumsi Klasik .....	62
D. Uji Ketepatan Model .....	65
F. Pembahasan .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	79
B. Keterbatasan Penelitian .....	81
C. Saran Penelitian .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	33
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	49
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Perkerjaan.....	50
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Intensitas Kunjungan.....	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik .....	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kehandalan .....	53
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati.....	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Bukti Fisi.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kehandalan.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kehandalan.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Jaminan .....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Empati .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolineritas .....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.21 Ringkasan Mod .....	65
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuisisioner Penelitian

Lampiran II Data Kuisisioner

Lampiran III Hasil Olah Data SPSS

Lampiran IV Hasil uji Deskriptif Statistik

Lampiran V Hasil Uji Validitas dengan Menggunakan Correlate Bivariate Pearson

Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis

Lampiran VIII Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)

Lampiran IX Tabel t