

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO BANGUNAN MULYO REJO SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat sarjana
Program Studi Manajemen**



Vickyana Damayanti Lailatul Azizah

111500800

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO BANGUNAN MULYO REJO SLEMAN YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Vickyana Damayanti Lailatul Azizah

111500800

Yogyakarta, 14 Januari 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Suparmono', written in a cursive style.

Dr. Suparmono, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO BANGUNAN MULYO REJO SLEMAN YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal.. **15**.. Februari 2022

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Yunita Anggarini, M.Si.

Anggota



Dr. Suparmono, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Bangunan Mulyo Rejo Sleman Yogyakarta** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 4 Februari 2022, 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 aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

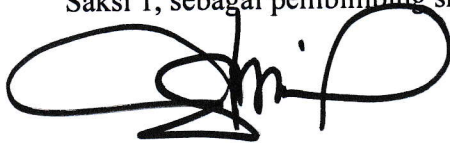
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran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

Yogyakarta,.....Februari 2022

Yang memberi pernyataan


Vickyana Damayanti Lailatul Azizah
111500800

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:



Dr. Suparmono, M.Si.

Saksi 2, sebagai Ketua tim penguji skripsi



Dr. Yunita Anggarini, M.Si.

PERSEMBAHAN

Atas Karunia Tuhan Yang Maha Esa

Saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Bapak dan Ibu

Atas segenap curahan kasih sayang serta doa yang tak pernah lupa mereka sisipkan, terima kasih atas segala pengorbanan yang telah kalian berikan

2. Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta

3. Agama, Nusa, dan Bangsa

4. Saudara-saudariku

MOTTO

*“Barang siapa keluar rumah untuk menuntut ilmu maka ia dalam
Jihad Fisabilillah hingga kembali”*

(H.R.Tirmidzi)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan
tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”*

(Ridwan Kamil)

*“Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa
kita kehilangan semangat”*

(Abraham Lincoln)

KATA PENGANTAR

Puji syukur “Alhamdulillah rabbil‘aalamiin” peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, yang telah memberikan banyak kenikmatan hingga terselesaikannya skripsi ini, tanpa kehendak-Nya peneliti tidak akan bisa berbuat apa-apa.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orangtua dan bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus, ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak dan Ibu atas ketulusan kasih sayang dan doa restunya yang tidak pernah ada hentinya. Sampai kapanpun saya tidak akan bisa membalas semua kebaikannya kecuali dengan membuat beliau senantiasa bahagia.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Yunita Anggarini, M.Si. selaku Ketua Penguji.

4. Seluruh Dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti selama kuliah.
5. Teman-teman mahasiswa STIM YKPN khususnya angkatan tahun 2015.
6. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta,Februari 2022

Peneliti

Vickyana Damayanti Lailatul Azizah

111500800

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di toko bangunan Mulyo Rejo Sleman Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen toko bangunan Mulyo Rejo yang berjumlah 115 responden.

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi dasar yaitu uji normalitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji *goodness of fit*, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji t terlihat bahwa semua variabel kualitas layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko bangunan Mulyo Rejo Sleman Yogyakarta. Sedangkan nilai koefisien determinasi hasil penelitian ini adalah 0.424 atau 42.4%.

Kata Kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service on customer satisfaction in the building shop Mulyo Rejo Sleman Yogyakarta. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to consumers of Mulyo Rejo building stores, totaling 115 respondents.

Analysis of the data used is multiple linear regression. Hypothesis testing in this study using a t-test with a significance level of 5%. In addition, the basic assumption test is also carried out, namely the normality test, as well as the classical assumption test which includes the multicollinearity test, heteroscedasticity test, goodness of fit test, and the coefficient of determination test. Based on the results of the study using the t-test, it can be seen that all service quality variables which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on customer satisfaction at the Mulyo Rejo building shop, Sleman Yogyakarta. While the value of the coefficient of determination of the results of this study is 0.424 or 42.4%.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Produk	8
3. Kualitas Pelayanan	9
4. Pentingnya Kualiatas Pelayanan	15
5. Kepuasan Konsumen.....	16

B.	Kerangka Pemikiran	17
C.	Perumusan Hipotesis	18
D.	Penelitian Terdahulu	20
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	22
A.	Definisi Konsep.....	22
1.	Jasa	22
2.	Kualitas Pelayanan	22
3.	Kepuasan Konsumen.....	23
B.	Definisi Operasional.....	24
C.	Jenis Penelitian.....	27
D.	Jenis dan Sumber Data	27
E.	Populasi dan Sampel	27
F.	Metode Pengumpulan Data	29
G.	Uji Instrumen.....	30
1.	Uji Instrumen Penelitian	30
2.	Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas).....	31
3.	Uji Asumsi Klasik.....	31
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	32
5.	Uji Hipotesis	33
6.	Uji <i>Goodness of Fit</i>	34
7.	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	34
BAB IV.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN & ANALISIS DATA ..	36
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
1.	Gambaran Umum Toko Bangunan Mulyo Rejo	36
2.	Lokasi Toko Bangunan Mulyo Rejo	36
3.	Visi Misi.....	37
4.	Sarana dan Prasarana.....	37

B.	Analisis Data	38
1.	Karakteristik Responden	38
2.	Uji Instrumen Penelitian	40
3.	Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas).....	44
4.	Uji Asumsi Klasik.....	45
5.	Analisis Regresi Linier Berganda	48
6.	Uji Hipotesis (Uji t).....	50
7.	Uji <i>Goodness of Fit</i>	51
8.	Uji Koefisien Determinasi	52
9.	Pembahasan.....	53
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	55
A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	18
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	53