

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BIOSKOP XXI SUTOS SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

DAYANA SILPIA
NPM :14420152

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA BIOSKOP XXI SUTOS

SURABAYA

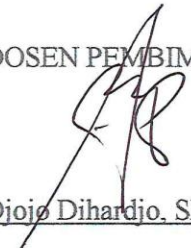
Diajukan Oleh :

DAYANA SILPIA

NPM : 14420152


TELAH DI SETUJUI DAN DI TERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING


Djojo Dihadjo, SE., MM., Mak.

Tanggal, 12 Juli 2018

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Siti Djamilah, SE., Msi.

Tanggal, 16 Juli 2018

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA BIOSKOP XXI SUTOS SURABAYA

Di persiapkan dan disusun oleh :

DAYANA SILPIA

NPM : 14420152

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Djojo Dihadjo, SE., MM., MAk.

Anggota Dewan Penguji Lain



Prof. Dr. Ruswiati, SE, MS.



Kristiningsih, SE, MSi.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal :



Dr. Siti Djamilah, SE., MSi.

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : Dayana Silpia
NPM : 14420152
ALAMAT : Teluk Nibung Barat 7/18
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop xxi Sutos Surabaya . Adalah benar benar karya sendiri dan bebas plagiat.

Demikian surat pernyataan saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 juli 2018

Yang membuat pernyataan



(Dayana Silpia)

NPM : 14420152

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIOSKOP XXI SUTOS SURABAYA”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna menempuh dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selama proses penulisan skripsi, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kesungguhan hati penulis hendak menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak., MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu kelancaran pelaksanaan penyusunan skripsi ini.
4. Djojo Dihadjo, SE., MM., M.AK, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasihat, dan pengarahan dalam kelancaran pelaksanaan penyusunan skripsi ini

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta papa dan mama, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, materi dan dukungan semangat tiada henti yang selalu tercurahkan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan support demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini serta teman-teman seperjuangan senang sekali rasanya bisa mengenal kalian semua.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi mereka yang membutuhkan.

Surabaya, 16 Juli 2018
Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran dan Konsep Pemasaran	7
2.1.1.1 Pemasaran	7
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.1.3 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa	10
2.1.2.1 Pengertian Jasa	10
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.1.3 Strategi Pemasaran Jasa	13
2.1.4 Kualitas Jasa dan Dimensi Kualitas Jasa	15
2.1.4.1 Kualitas Jasa	15

2.1.4.2	Dimensi Kualitas Jasa	17
2.1.5	Kepuasan Konsumen	19

2.1.5.1	Metode pengukuran kepuasan pelanggan	20
2.1.5.2	Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	22
2.1.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.2	Penelitian terdahulu	26
2.3	Hipotesis dan Model Analisa	27
2.3.1	Hipotesis	27
2.3.2	Model Analisa	27
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Sampel	29
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4	Definisi Operasional dan Indikator Variabel Peneliti	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	34
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	35
3.7	Uji Validitas Uji Reliabilitas	36
3.8	Tehnik Analisis	38
3.8.1	Analisis Regresi Berganda	38
3.8.2	Uji F (Uji Simultan)	39
3.8.3	Uji T (Uji Parsial)	42
3.8.4	Koefisien Determinasi	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1	Bioskop Sutos XXI Surabaya	45
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3.1	Uji Validitas	54

4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.4 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	56
4.4.1 Analisis Model	56
4.4.2 Pengujian Hipotesis	59
4.5 Pembahasan	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	49
Tabel 4.3	Deskripsi jawaban responden untuk variabel <i>Tangibles</i>	49
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Responsiveness</i> ...	51
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Assurance</i>	51
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Empathy</i>	52
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11	Data Koefisien Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.12	Hasil Uji F	59
Tabel 4.13	Hasil uji t	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Model Analisa Penelitian Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen Kualitas Layanan	28
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	41
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Output SPSS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIOSKOP SUTOS XXI SURABAYA

ABSTRAK

Pelayanan jasa merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau program kegiatan yang bersifat jasa, termasuk dengan perusahaan Bioskop Sutos XXI Surabaya yang harus mempunyai strategi yang tepat mengenai kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan yang akhirnya kepuasan tersebut akan menuju ke loyalitas pelanggan. Dari latar belakang tersebut dilakukan penelitian ini untuk menganalisa lebih lanjut adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Sutos XXI Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa di Bioskop Sutos XXI Surabaya dengan sampel yang digunakan adalah 100 orang melalui teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji t diketahui bahwa variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) dan *assurance* (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan, sedangkan untuk variabel *emphaty* (X_5) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pelayanan Jasa (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*)
Kepuasan Pelanggan, Bioskop Sutos XXI Surabaya