

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN GO-CLEAN**

**(Studi Pada Konsumen Pengguna Layanan Go-Clean Di Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh :**

**SHELINIA HESTY SAFITRI**

**NPM : 13420137**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2019**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : SHELINIA HESTY SAFITRI  
**NPM** : 13420137  
**Alamat** : JL. JOGOLOYO BESAR NO 15 SURABAYA  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan **judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-CLEAN. (STUDI PADA KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-CLEAN DI KOTA SURABAYA)**, adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 05 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Shelinia Hesty Safitri

13420137

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-CLEAN  
(Studi Pada Konsumen Pengguna Layanan Go-Clean Di Kota Surabaya)**

Diajukan Oleh :

**SHELINIA HESTY SAFITRI**

NPM : 13420137

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



DR. SITI DJAMILAH, SE., MSi.

Tanggal, 16-1-2019

DOSEN PEMBIMBING II



DANA ADITYA, SE., MBA.

Tanggal, 18-1-2019

KETUA PROGRAM STUDI



DR. SITI DJAMILAH, SE., MSi

Tanggal, 16-1-2019

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-CLEAN  
(Studi Pada Konsumen Pengguna Layanan Go-Clean Di Kota Surabaya)**

**Diajukan Oleh :**

**SHELINIA HESTY SAFITRI**

NPM : 13420137

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



DR. SITI DJAMILAH, SE., MSi

Anggota Dewan Penguji Lain

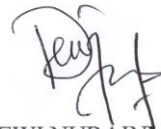


DIJAH JULINDRASTUTI, SE., M.Ak

Pembimbing Kedua



DANA ADITYA, SE., MBA.



DEWI NURAINI, SE., MSM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen  
Tanggal...16-1-2019



DR. SITI DJAMILAH, SE., MSi  
Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Adapun judul skripsi ini adalah: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM.,AK.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dr.siti Djamilah,SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dana Aditya SE., MBA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini M,M selaku Dosen Wali, terimakasih atas saran dan masukan yang diberikan terhadap penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih atas kesabaran dalam memberikan ilmu kepada penulis.
6. Keluarga kami yang tecinta, orangtua, adik, suami, anak, yang turut mendukung dan yang selalu memberikan semangat motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman jurusan fakultas ekonomi manajemen yang telah membantu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Desember 2018  
Penulis  
Shelinia Hesty Sfitri

## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                            | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                      | iii  |
| HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....                           | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                          | v    |
| DAFTAR ISI .....                                              | vii  |
| DAFTAR TABEL.....                                             | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                           | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                         | xi   |
| ABSTRAK .....                                                 | xii  |
| ABSTRACT.....                                                 | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                               | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                    | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                  | 5    |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                               | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                  | 7    |
| 2.1 Landasan Teori .....                                      | 7    |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                         | 7    |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                                | 10   |
| 2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                   | 10   |
| 2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                    | 11   |
| 2.1.4 Nilai Pelanggan .....                                   | 14   |
| 2.1.4.1 Pengertian Nilai Pelanggan .....                      | 14   |
| 2.1.4.2 Indikator Nilai Pelanggan .....                       | 15   |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....                                | 17   |
| 2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....                    | 17   |
| 2.1.5.2 Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen ..... | 19   |
| 2.1.5.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....                    | 21   |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                                    | 23        |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel .....                                           | 25        |
| 2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan<br>Konsumen..... | 25        |
| 2.2.2 Hubungan Antara Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan<br>Konsumen.....    | 25        |
| 2.3 Peneliti Sebelumnya .....                                               | 26        |
| 2.4 Hipotesis dan Model Analisis .....                                      | 28        |
| 2.4.1 Hipotesis .....                                                       | 28        |
| 2.4.2 Model Analisis .....                                                  | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                      | <b>29</b> |
| 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 .....                                             | 31        |
| 3.4 Definisi Operasional.....                                               | 31        |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                                             | 36        |
| 3.5.1 Jenis Data .....                                                      | 36        |
| 3.5.2 Sumber Data.....                                                      | 36        |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....                                         | 37        |
| 3.7 Teknik Analisis .....                                                   | 37        |
| 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                  | 37        |
| 3.7.1.1 Uji Validitas.....                                                  | 37        |
| 3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....                                              | 38        |
| 3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....                              | 38        |
| 3.7.2.2 Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) .....                      | 38        |
| 3.7.3 Uji Hipotesis .....                                                   | 39        |
| 3.7.3.1 Pengujian secara Simultan (Uji F).....                              | 39        |
| 3.7.3.2 Pengujian secara Parsial (Uji T) .....                              | 40        |



|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                           | 42 |
| 4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....                                  | 42 |
| 4.1.1 Berbagai macam layanan Go-clean pada Go-life .....                    | 43 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....                                         | 46 |
| 4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....                                    | 46 |
| 4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....                      | 47 |
| 4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan terakhir .....                 | 48 |
| 4.2.1.4 Karakteristik Berdasarkan Status .....                              | 48 |
| 4.2.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....                           | 49 |
| 4.2.1.6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                     | 49 |
| 4.3 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian .....                            | 50 |
| 4.3.1 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel .....                           | 50 |
| 4.3.1.1 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..               | 51 |
| 4.3.1.2 Deskripsi Mengenai Variabel Nilai Pelanggan (X2) .....              | 52 |
| 4.3.1.3 Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)                   | 52 |
| 4.4 Analisis Data.....                                                      | 53 |
| 4.4.1 Uji Instrumen .....                                                   | 53 |
| 4.4.1.1 Hasil Pengujian Validitas .....                                     | 53 |
| 4.4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                                  | 55 |
| 4.5 Uji Model.....                                                          | 56 |
| 4.5.1 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....                         | 56 |
| 4.5.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> )..... | 57 |
| 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....                                         | 58 |
| 4.6.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F).....                          | 58 |
| 4.6.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....                           | 60 |
| 4.7 Pembahasan .....                                                        | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                                              | 65 |
| 5.1. Simpulan.....                                                          | 65 |
| 5.2. Saran.....                                                             | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                              |    |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN                                                           |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Sebelumnya .....                | 26 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin responden.....                       | 47 |
| Tabel 4.2 Karakteristik usia responden .....                               | 47 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....                | 48 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Status Responden .....                             | 48 |
| Tabel 4.5 Karakteristik pendapatan responden .....                         | 49 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Pekerjaan Responden .....                          | 49 |
| Tabel 4.7 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....                        | 50 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 51 |
| Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Nilai Pelanggan (X2) .....   | 52 |
| Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....  | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 53 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Nilai Pelanggan (X2).....    | 54 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....  | 55 |
| Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                              | 55 |
| Tabel 4.15 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....                    | 56 |
| Tabel 4.16 Hasil Pengujian Determinasi Berganda (R2).....                  | 57 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji F.....                                       | 58 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji t.....                                       | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 .....                                      | 18 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....                  | 28 |
| Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F..... | 40 |
| Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t..... | 41 |

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal penting yang harus diwujudkan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan. Kepuasan konsumen harus dapat diwujudkan oleh penyedia jasa layanan go-clean untuk bisa menarik masyarakat agar mau menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Nilai pelanggan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen go-clean. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan go-clean di kota Surabaya. Penentuan sampel menggunakan metode Purposive Sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan go-clean di kota Surabaya Barat dan sudah menggunakan jasa layanan go-clean minimal 2 kali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 responden. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode regresi linier berganda.

Setelah dilakukan Pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh simpulan pada hipotesis pertama dan kedua diterima. Hal itu menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Consumer satisfaction is one of the important things that must be realized by the company. Consumer satisfaction is influenced by several factors, including the quality of service and customer value. Consumer satisfaction must be realized by a go-clean service provider to be able to attract people to want to use these services. This study aims to determine the service quality and customer value simultaneously and partially have a significant effect on consumer satisfaction go-clean. The population in this study is the general public who have used go-clean services in the city of Surabaya. Determination of the sample using purposive sampling method. The sample in this study was the community of go-clean service users in the city of West Surabaya and had used the go-clean service at least twice. The sample in this study amounted to 89 respondents. While for data analysis using multiple linear regression methods.*

*After testing the proposed hypothesis, it is concluded that the first and second hypotheses are accepted. It states that Service Quality (X1) and customer value (X2) simultaneously and partially have a significant effect on Consumer Satisfaction (Y).*

*Keywords: Service Quality, Customer Value, Consumer Satisfaction*