

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA OUTLET TOBY'S
MANUKAN SURABAYA**

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



Diajukan Oleh :

Boma Rizaldi Syahputra

NPM : 15420047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA OUTLET TOBY'S
MANUKAN SURABAYA**


Diajukan Oleh :

BOMA RIZALDI SYAHPUTRA

NPM : 15420047

Telah disetujui dan diterima baik oleh :

DOSEN PEMBIMBING



HENDRA PRASETYA, SE., M.Ak

Tanggal : 10 - 02 - 2020

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. SITI DJAMILAH, SE., Msi

Tanggal : 10 - 02 - 2020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BOMA RIZALDI SYAHPUTRA
NPM : 15420047
Alamat : JL. MANUKAN SUBUR VII/15
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *OUTLET TOBY’S* MANUKAN SURABAYA” Adalah benar-benar karya 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, 30 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan,



(Boma Rizaldi Syahputra)
NPM : 15420047

SKRIPSI

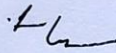
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA OUTLET TOBY'S MANUKAN SURABAYA**

Diajukan Oleh :

Boma Rizaldi Syahputra
NPM : 15420047

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



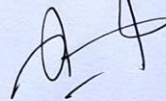
Hendra Prasetva, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji



Dajah Julindrastuti, SE., M.Ak

Anggota Tim Penguji



Atty Erdiana, SE., M.Ak

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal.....**



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Outlet Toby’s* Manukan Surabaya”. Masalah yang dibahas dalam skripsi ini mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby’s* Manukan Surabaya

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) program study manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini bisa di selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.sp, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Giyana, SE., MM selaku dosen wali.
5. Bapak Hendra Prasetya, SE.,MAk selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Untuk bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti- hentinya kepada penulis.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan .

Surabaya, 30 Oktober 2019

Penulis

2.1.3.5	Elemen Program Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.6	Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4	Hubungan Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	27
2.2.	Penelitian Sebelumnya.....	28
2.3.	Hipotesis dan Model Analisis	32
2.3.1.	Hipotesis.....	32
2.3.2	Model Analisis	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
3.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2	Populasi Dan Sampel	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Identifikasi Variabel.....	35
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Variabel Bebas (X).....	36
3.4.2	Variabel Terikat (Y).....	39
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5.1	Jenis Data	40
3.5.2	Sumber Data.....	40
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.7	Teknik Analisis	41
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji Reliabilitas	42
3.7.3	Uji Model Analisis	42
3.7.4	Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R).....	43
3.7.5	Koefisien Determinasi Berganda (R ²).....	44
3.7.6	Uji Hipotesis (Uji t).....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah Perusahaan Toby's	47
4.1.2	Visi Dan Misi	47

4.1.3	Struktur organisasi	48
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden.....	50
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	54
4.3	Analisis Model Dan Pengujian Hipotesis	59
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1.1	Uji Validitas	59
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	61
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.3.3	Koefisien Determinasi Berganda (R ²).....	64
4.3.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	64
4.4	Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Data Identitas Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.4	Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.5	Data Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Perbulan.....	54
Tabel 4.6	Kategori Penilaian	55
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Reliabilitas (Reliability) (X_1)..	55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (Responsiveness) (X_2)	56
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance) (X_3).....	57
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Empati (Empathy) (X_4).....	58
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangibles) (X_5)...	58
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	59
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas	60
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 4.15	Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Model Analisa.....	33
Gambar 3.1 Kurva Distribusi T	46
Gambar 4.1 Struktur organisasi	48
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Variabel Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1) ...	66
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2)	67
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3)	68
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X_4)	69
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_5)	70

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil uji t menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “reliabilitas (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*” dapat didukung kebenarannya, hipotesis kedua yang menyatakan “daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*” dapat didukung kebenarannya, hipotesis ketiga yang menyatakan “jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*” dapat didukung kebenarannya, hipotesis keempat yang menyatakan “empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*” dapat didukung kebenarannya, hipotesis kelima yang menyatakan “bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Outlet Toby's Manukan Surabaya*” dapat didukung kebenarannya

Kata Kunci : Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACTION

The purpose of this study was to examine the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence partially on customer satisfaction at Toby's Manukan Outlet Surabaya. The independent variables in this study are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, while the dependent variable is customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet. In this study, the determination of the sample is done by the non probability sampling method with a purposive sampling procedure. The sample used was 94 respondents. Before testing the hypothesis the validity and reliability tests are carried out. The analysis technique uses multiple linear regression. Hypothesis testing using t test. T test results indicate $t_{count} > t_{table}$ with a significance < 0.05 . Thus the first hypothesis stating "reliability has a significant effect on customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet" can be supported by its truth, the second hypothesis stating "responsiveness" has a significant effect on customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet "can be supported by its truth , the third hypothesis which states "assurance (assurance) has a significant effect on customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet" can be supported by its truth, the fourth hypothesis stating "empathy (emphaty) has a significant effect on customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet" can be supported by its truth, the hypothesis the fifth stating "physical evidence (tangibles) has a significant effect on customer satisfaction at Toby's Manukan Surabaya Outlet" can be supported by its truth

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and CustomerSatisfaction

