

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan tak lupa shalawat kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarganya, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Sumber Berkat” (Studi pada Toko Besi Sumber Berkat Jl. Perintis Kemerdekaan No. 21 Bandar Lampung)** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program S-1 jurusan Administrasi Bisnis di Institut Manajemen Telkom Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, perhatian, bimbingan, semangat, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada :

- 1) Ibu Nurafni Rubiyanti, S.MB, MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran dalam membantu, membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini terselesaikan.
- 2) Ibu Anita Silvianita dan Ibu Citra Kusuma Dewi selaku penguji seminar proposal skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis, dan dengan itu pula proposal penulis menjadi lebih *detail* dan terarah.
- 3) Semua dosen IM TELKOM yang telah berjasa kepada penulis. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
- 4) Kedua orang tua tercinta yang telah menyekolahkan hingga jenjang pendidikan ini dan telah memberikan segenap perhatian dan doa serta kasih sayang tanpa henti.
- 5) Teman-teman Kampus IM Telkom, keluarga besar Administrasi Bisnis C 2009 dan teman-teman lain yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
- 6) Kakak dan Adik-adikku tercinta, Kak Arie, Mbak Devika, Arpin, Nindy, Ivan, Silvi yang selalu memotivasi penulis.

- 7) Sahabat-sahabat penulis Melinda, Icha, Zulvi, Bunga, Amel, Dikki Murvy, Dennyed dan Adlan yang memberikan semangat luar biasa baik secara formal maupun informal.
- 8) Para pelanggan Toko Besi Sumber Berkat yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
- 9) Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis .

Atas segala bantuan baik dalam bentuk moril maupun materil sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak, semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik. Aamiin.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan ketidaksempurnaan, namun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, September 2013
Penulis,

(Ardian)
NPM : 109100106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Toko Besi Sumber Berkat	2
1.1.2. Sekilas Tentang Toko Besi Sumber Berkat.....	2
1.1.2. Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Konsep pemasaran.....	10
2.1.2 Jasa.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36

2.4	Hipotesis Penelitian.....	38
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Operasional Variable dan skala pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian.....	42
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Teknik Sampling.....	43
3.5.1	Populasi.....	43
3.5.2	Sample.....	43
3.6	Skala Pengukuran.....	44
3.7	Uji Validitas dan Realibilitas.....	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.1.1	Hasil Uji Validitas	47
3.7.2	Uji Realibilitas.....	48
3.7.2.1	Hasil Uji Realibilitas.....	49
3.8	Teknik Analisis Data.....	50
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	50
3.8.2	Transformasi Data Ordinal menjadi Interval.....	52
3.8.3	Uji Normalitas.....	52
3.8.4	Uji Multikolinieritas.....	53
3.8.5	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.8.6	Regresi Linier Berganda.....	54
3.8.7	Koefisien Determinasi.....	54
3.9	Pengujian Hipotesis.....	55
3.9.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	55
3.9.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Identitas Responden.....	59
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61

4.1.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
4.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian /bulan	63
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	64
4.2.2 Uji Asumsi klasik.....	74
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	74
4.2.1.2 Uji Multikolinieritas.....	75
4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.2.4 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....	79
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	79
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	80
4.2.5 Analisis Korelasi Berganda.....	84
4.2.6 Koefisien Determinasi.....	84
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.1 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu	23
Tabel 2.2 Jurnal Nasional	28
Tabel 2.3 Jurnal Internasional	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 3.4 Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentase	51
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reability</i>	64
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	69
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.10 Uji Glejser.....	76
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda	77
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis Secara Simultan ..	80
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	81
Tabel 4.14 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	83
Tabel 4.15 Analisis Korelasi Berganda.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Toko Besi Sumber Berkat	1
Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Garis Kontinum	51
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pelangga	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian /bulan.....	63
Gambar 4.6 Persentase Garis Kontinum <i>Reability</i>	65
Gambar 4.7 Persentase Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	66
Gambar 4.8 Persentase Garis Kontinum <i>Assurance</i>	68
Gambar 4.9 Persentase Garis Kontinum <i>Emphaty</i>	69
Gambar 4.10 Persentase Garis Kontinum <i>Tangibles</i>	70
Gambar 4.11 Persentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 4.12 Persentase Garis Kepuasan Pelanggan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Skor pada kuisisioner

Lampiran 5 Hasil Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Hasil Regression

Lampiran 8 Tabel Distribusi F

Lampiran 9 Tabel Distribusi t