

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan kasih karunianya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Jeans (Studi Kasus pada Warung Jeans di Kota Bandung Tahun 2013)” dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) di Universitas Telkom.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan berbagai bantuan, bimbingan, dukungan serta saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Eka Yuliana selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian selama ini meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Dadang Iskandar dan Ibu Farah Alfanur sebagai dosen penguji seminar proposal yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak M. Azhari dan Ibu Dini T. Alamanda sebagai dosen penguji sidang tugas akhir yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Ilham Pradana selaku dosen wali penulis.
5. Ibu Nurvita selaku dosen statistik yang membantu penulis.
6. Seluruh dosen Telkom Economics And Business School di Universitas Telkom yang telah membimbing penulis selama ini.
7. Bapak Weiskanda dan Ibu Citra selaku pemilik Warung Jeans yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian.
8. Bapak N. Siboro (alm), mama Liberty Pasaribu, adik Verry Ningrat Wijaya, adik Alexander, adik Kevin Andreas dan seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
9. Rudy Syahputra Sitanggang yang selalu mendukung dan membantu penulis.
10. Kelompok kecil, yaitu Kak Lusi, Agustina, Fitra, Dhebora, Elyzabeth, dan Meyfrina yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
11. Sahabat-sahabat terkasih, yaitu Fitri, Poppy, Souvenir, Lita, Mega, Lia, Endah, Mpit dan lainnya yang telah membantu dan mendukung penulis.
12. Priska, Adelin, Vika, Vioni, Laura, Devi, dan Puspita yang selalu mendukung penulis.
13. Teman-teman di PMK Telkom Economics And Business School di Universitas Telkom yang selalu mendoakan dan membantu penulis.
14. Teman-teman MBTI A 2009 yang selalu mendukung dan membantu penulis selama masa-masa kuliah bersama-sama.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Bandung, 20 September 2013

Novalia Chindarella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tinjauan Tentang Objek Studi	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Spesifikasi Usaha Warung Jeans	1
1.1.3. Visi dan Misi	2
1.1.4. Lokasi Warung Jeans	2
1.1.5. Logo Warung Jeans	2
1.1.6. Struktur Organisasi	3
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Pemasaran.....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12

2.1.4. Gap Kualitas Jasa	13
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2. Kajian Penelitian Sebelumnya	18
2.2.1. Tesis dan Skripsi	18
2.2.2. Jurnal Nasional.....	21
2.2.3. Jurnal Internasional	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis.....	27
2.4.1. Hipotesis Secara Simultan.....	27
2.4.2. Hipotesis Secara Parsial	27
2.5. Lingkup Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Variabel Operasional.....	29
3.2.1. Variabel dan Sub Variabel	29
3.2.2. Skala Pengukuran.....	31
3.3. Tahapan Penelitian.....	31
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.4.1. Populasi	32
3.4.2. Sampel.....	32
3.4.3. Teknik Sampling	33
3.5. Pengumpulan Data	33
3.6. Uji Validitas dan Reabilitas	34
3.6.1. Uji Validitas	34
3.6.2. Uji Reabilitas.....	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.7.2. <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI)	39
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	40

a. Uji Multikolinieritas	40
b. Uji Autokorelasi	40
c. Uji Heteroskedastisitas	41
d. Uji Normalitas	41
3.7.4. Analisis Regresi Berganda	42
a. Uji F.....	42
b. Uji t	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	45
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2. Berdasarkan Usia.....	46
4.1.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
4.1.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
4.1.5. Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Warung Jeans	48
4.1.6. Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	49
4.1.7. Berdasarkan Tempat Lain Menjahit <i>Jeans</i> Selain di Warung Jeans	49
4.1.8. Urutan Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan Pada Warung Jeans	50
4.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	51
4.2.1. Kualitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Warung Jeans	52
4.2.2. Kualitas Empati (<i>Emphaty</i>) Warung Jeans	53
4.2.3. Kualitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Warung Jeans	55
4.2.4. Kualitas Keandalan (<i>Reability</i>) Warung Jeans	57
4.2.5. Kualitas Jaminan (<i>Assurance</i>) Warung Jeans	58
4.2.6. Kualitas Pelayanan Warung Jeans secara Keseluruhan.....	60
4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61
4.4. Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1. Uji Multikolinieritas	63
4.4.2. Uji Autokolerasi	64

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	65
4.4.4. Uji Normalitas	65
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.5.1. Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.5.2. Uji Simultan (Uji-F)	69
4.5.3. Uji Parsial (Uji-t).....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran.....	74
5.5.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	74
5.5.2. Saran untuk Perusahaan.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	PERKEMBANGAN BISNIS WARUNG JEANS	4
TABEL 1.2	ANALISIS PERBEDAAN WARUNG JEANS DENGAN KOMPETITORNYA	5
TABEL 1.3	JUMLAH PELANGGAN DAN JUMLAH KELUHAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2012 –FEBRUARI 2013	6
TABEL 1.4	PERSENTASE PELANGGAN DAN JUMLAH KELUHAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2012 –FEBRUARI 2013	7
TABEL 1.5	JUMLAH PELANGGAN, JUMLAH KELUHAN, DAN PERSENTASE BULAN OKTOBER 2012 – FEBRUARI 2013	7
TABEL 1.6	FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KELUHAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2012 – JANUARI 2013	8
TABEL 2.1	PENELITIAN TERDAHULU TESIS DAN SKRIPSI	18
TABEL 2.2	PENELITIAN TERDAHULU JURNAL NASIONAL.....	21
TABEL 2.3	PENELITIAN TERDAHULU JURNAL INTERNASIONAL	24
TABEL 2.4	HIPOTESIS SECARA SIMULTAN.....	27
TABEL 2.5	HIPOTESIS SECARA PARSIAL.....	27
TABEL 3.1	OPERASIONAL VARIABEL	30
TABEL 3.2	DESAIN PENGUKURAN KUESIONER	31
TABEL 3.3	HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)	35
TABEL 3.4	HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)	36
TABEL 3.5	HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y) (setelah item tidak valid 2 dibuang)	37
TABEL 3.6	HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X).....	38
TABEL 3.7	HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)	38
TABEL 3.8	KRITERIA INTERPRETASI SKOR	39
TABEL 3.9	TABEL KLASIFIKASI NILAI D	41
TABEL 4.1	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG JEANS	51
TABEL 4.2	PERSENTASE VARIABEL BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>).....	52
TABEL 4.3	PERSENTASE VARIABEL EMPATI (<i>EMPHATY</i>).....	54
TABEL 4.4	PERSENTASE VARIABEL DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>).....	55

TABEL 4.5	PERSENTASE VARIABEL KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)	57
TABEL 4.6	PERSENTASE VARIABEL JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	59
TABEL 4.7	KUALITAS PELAYANAN WARUNG JEANS	60
TABEL 4.8	PERSENTASE VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	62
TABEL 4.9	HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	64
TABEL 4.10	HASIL UJI DURBIN WATSON	64
TABEL 4.11	HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	67
TABEL 4.12	KOEFISIEN DETERMINASI	69
TABEL 4.13	HASIL UJI SIMULTAN (UJI-F).....	70
TABEL 4.14	HASIL UJI PARSIAL (UJI-T).....	71
TABEL 4.15	HIPOTESIS SECARA PARSIAL	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	LOGO WARUNG JEANS 2013	2
GAMBAR 2.1	MODEL KONSEPTUAL SERVQUAL	13
GAMBAR 2.2	KONSEP KEPUASAN PELANGGAN	16
GAMBAR 2.3	KERANGKA PEMIKIRAN	26
GAMBAR 3.1	TAHAPAN PENELITIAN	32
GAMBAR 3.2	GARIS KONTINUM INTERPRETASI SKOR	39
GAMBAR 4.1	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	45
GAMBAR 4.2	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN USIA	46
GAMBAR 4.3	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN	47
GAMBAR 4.4	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN	47
GAMBAR 4.5	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN SEBERAPA SERING MENGUNAKAN JASA WARUNG JEANS	48
GAMBAR 4.6	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN PER BULAN	49
GAMBAR 4.7	PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN TEMPAT LAIN MENJAHIT <i>JEANS</i> SELAIN DI WARUNG JEANS	50
GAMBAR 4.8	GARIS KONTINUM VARIABEL BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>)	53
GAMBAR 4.9	GARIS KONTINUM VARIABEL EMPATI (<i>EMPHATY</i>)	55
GAMBAR 4.10	GARIS KONTINUM VARIABEL DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	56
GAMBAR 4.11	GARIS KONTINUM VARIABEL KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)	58
GAMBAR 4.12	GARIS KONTINUM VARIABEL JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	60
GAMBAR 4.13	GARIS KONTINUM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	61
GAMBAR 4.14	GARIS KONTINUM VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	63
GAMBAR 4.15	HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS “GRAFIK <i>SCATTERPLOT</i> ”	65
GAMBAR 4.16	HASIL UJI NORMALITAS HISTOGRAM	66
GAMBAR 4.17	HASIL UJI NORMALITAS “GRAFIK P-P PLOT”	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 STRUKTUR ORGANISASI.....	79
LAMPIRAN 2 KUESIONER	80
LAMPIRAN 3 DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 30 RESPONDEN	83
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X)...	84
LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)..	85
LAMPIRAN 6 HASIL KUESIONER 360 RESPONDEN	86
LAMPIRAN 7 HASIL MSI 360 RESPONDEN.....	95
LAMPIRAN 8 HASIL PENGOLAHAN DATA.....	104