

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GUNA MENINGKATKAN
PENJUALAN DI TOKO ANGGA PONDOK UNGU
PERMAI DENGAN METODE ACCIDENTAL
*SAMPLING***

SKRIPSI

Oleh:
ANGGA PERMANA
201610215187



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan
Penjualan Di Toko Angga Pondok Ungu Permai
Dengan Metode *Accidental Sampling*

Nama Mahasiswa : Angga Permana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215187

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2020

Bekasi, 15 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Roberta Heni Anggit, S.T., M.T

NIDN 0314078801

Pembimbing II



Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng

NIDN 0308108302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan
Penjualan Di Toko Angga Pondok Ungu Permai
Dengan Metode *Accidental Sampling*

Nama Mahasiswa : Angga Permana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215187

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2020

Bekasi, 15 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Darmono Umar, S.E., M.M

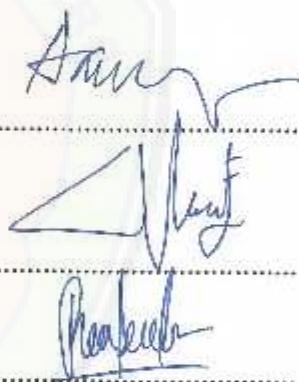
NIDN 0308065806

Penguji I : Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Si

NIDN 0326098801

Penguji II : Roberta Heni Anggit, S.T., M.T

NIDN 0314078801



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Teknik Industri

Fakultas Teknik



Drs. Solihin, M.T

NIDN 0320066605



Ismaniah, S.Si., M.M

NIDN 0309036503



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Jl. Harsono RM No.67, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12550

Telepon : (021) 27808121, 27808882, Jl. Perjuangan, Bekasi Utara,

Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871

Web: www.ubharajaya.ac.id/fki/. Email: fki@ubharajaya.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Angga Permana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215187

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan
Penjualan di Toko Angga Pondok Ungu Permai
Dengan Metode *Accidental Sampling*

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Jika di kemudian hari penulisan skripsi yang telah penulis buat merupakan hasil plagiat, maka penulis dalam hal ini bersedia bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Terkecuali disebutkan pada daftar pustaka. Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dalam keadaan sadar, tidak ada gangguan jiwa dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Bekasi, 22 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



201610215187

ABSTRAK

Angga Permana. 201610215187. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan Penjualan di Toko Angga Pondok Ungu Permai Dengan Metode *Accidental Sampling*. Di dalam penelitian ini membahas mengenai kepuasan pelanggan di Toko Angga Pondok Ungu Permai Dengan Metode yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dari 5 variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness assurance* dan *emphaty*, manakah yang berpengaruh negatif terhadap penurunan penjualan di Toko Angga Pondok Ungu Permai. Hasil dari pengolahan data dapat ditunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, Untuk hasil uji F atau uji simultan hasil perhitungan menunjukkan nilai f hitung 9,354 dengan nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Dan uji determinasi adalah sebesar 0,661 yang berarti dari 66,1%. Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan dari 5 variabel kualitas pelayanan. Hal ini berarti sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Guna meningkatkan penjualan adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga perlu diperbaiki yaitu man, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Angga Permana. 201610215187. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction To Increase Sales in Pondok Ungu Permai Angga Shop Using the Accidental Sampling Method.*

In this study discusses customer satisfaction in Angga Pondok Ungu Permai Shop. The method used is Accidental Sampling. The purpose of this study is to study of 5 service quality variables consisting of tangibility, reliability, assurance responsiveness and empathy, evaluations that negatively link sales to Angga Pondok Ungu Permai. The results of data processing can evaluate the negative response variable to customer satisfaction, for the results of the F test or the simultaneous test the calculation results show the calculated value of 9,344 with a significance value of 0,000 less than 0.05. So it can be concluded that all variables have a joint participation in customer satisfaction. And the test of determination is equal to 0.661 which means from 66.1%. 5 service quality satisfaction. This means that 33.9% were accepted by the variables not approved in this study. To increase sales is to improve service quality to customer satisfaction so that it needs to be improved is man, product quality and service quality.

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction.



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Jl. Harsono RM No.67, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12550

Telepon : (021) 27808121, 27808882, Jl. Perjuangan, Bekasi Utara,

Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871

Web: www.ubharajaya.ac.id/ft/, Email: ft@ubharajaya.ac.id

LEMBAR PERTANYAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Angga Permana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215187

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Dengan ini skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan Penjualan Di Toko Angga Pondok Ungu Permai Dengan Metode *Accidental Sampling***" skripsi ini benar keasliannya merupakan hasil karya saya sendiri tidak ada materi yang ditulis oleh orang lain terkecuali disebutkan/dicantumkan pada daftar pustaka sebagai sumber referensi yang telah ditulis dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menanggung secara pribadi untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Dengan ini saya mengizinkan skripsi saya dipinjam dalam hal ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk berhak menyimpan, menggandakan, mengelola, mempublikasikan melalui internet dalam bentuk digital sesuai dengan kebijakan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Angga Permana

201610215187

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian kuantitatif yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GUNA MENINGKATKAN PENJUALAN DI TOKO ANGGA PONDOK UNGU PERMAI DENGAN METODE ACCIDENTAL SAMPLING**". Serta tidak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Pembawa risalah kenabian yang telah menuntun umat manusia menuju jalan yang diridhai Allah SWT. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Teknik Industri. Penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat bantuan moril maupun materi dari berbagai pihak

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Teknik Industri dalam hal ini terutama kepada Dekan Fakultas Teknik Industri, Ketua Jurusan Teknik Industri, Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Skripsi dan jajaran Dosen Teknik Industri. Terima kasih juga kepada pihak-pihak khususnya pemilik Toko Angga yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam skripsi ini. Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada:

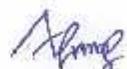
1. Bapak Irjen Pol (PURN) Drs Bambang Karsono, SH, MM.
2. Ibu Ismaniah, S.SI., MM. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Roberta Heni Anggit, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Dosen, pegawai dan seluruh civitas akademik di lingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Pemilik Toko Angga serta segenap karyawan yang telah memberikan bantuan, informasi dan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Segenap Keluarga, terutama kepada Ayah (Agus Surahmat), Ibu (Aan Karyani) yang tidak henti-hentinya selalu mendukung dan menasihati serta pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan selama ini dan adik (Dian Anggraini) yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan saya (Muhammad Ridho, Robby Sapriandi, Muhammad Irsyad, yang telah membantu serta memberikan semangat dan doa pada penulis.
11. Kawan-kawan mahasiswa senasib seperjuangan yang telah mewarnai kehidupan penulis selama kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, terutama kepada kawan-kawan TID 8B1, TID 8B2, TID 8B3 yang selalu meneman, membantu dan memotivasi penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Penulis dalam hal ini selalu memohon dan berharap semoga jasa-jasa mereka maupun kebaikan mereka mendapatkan balasan yang setimpal dan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna banyak sekali kekurangan-kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya.

Bekasi, 22 Juli 2020



Angga Permana

201610215187

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Waktu dan Tempat Penelitian	8
1.8 Metode Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1 Pengertian kepuasaan Pelanggan	12
2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.3 <i>Retail</i>	17

2.3.1 Pengertian <i>Retail</i>	17
2.3.2 Definisi Perdagangan Eceran.....	18
2.4 Produk	20
2.4.1 Pengertian Produk.....	20
2.5 Jasa	21
2.5.1 Pengertian Jasa	21
2.5.2 Karakteristik Jasa.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengolahan Data	30
3.3.1 Uji Validitas.....	30
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.3.3 Uji Normalitas	32
3.3.4 Uji Multikolonieritas	33
3.3.5 Uji Heteroskedastisitas	33
3.3.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.3.7 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	35
3.3.8 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	37
3.3.9 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.3.10 Kerangka Penelitian.....	39
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.1 Usia Responden	40
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	42
4.1.4 Frekuensi Kedatangan Responden.....	43
4.2 Analisis Indeks Jawaban Responden	44
4.2.1 Indeks Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	44
4.2.2 Indeks Responden Mengenai Kehandalan (<i>Reliability</i>)	47
4.2.3 Indeks Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)....	49

4.2.4	Indeks Responden Mengenai Jaminan (<i>assurance</i>).....	51
4.2.5	Indeks Responden Mengenai Kepedulian (<i>emphaty</i>)	54
4.2.6	Indeks Responden Mengenai Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	56
4.3	Hasil Pengolahan Data.....	58
4.3.1	Hasil Uji Validitas	58
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.3.3	Hasil Uji Normalitas	61
4.3.4	Hasil Uji Multikolonieritas.....	61
4.3.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.3.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.3.7	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	65
4.3.8	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	68
4.3.9	Hasil Uji Koefisien Deteminasi (R ²).....	69
4.3.10	Pembahasan	70
BAB V	PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran Perbaikan	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Rasio Keinginan Berbelanja di Pasar Tradisional dan Modern	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Tahun 2018-2019	5
Tabel 1.3 Jumlah Data Penjualan Tahun 2018-2019	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Menurut Usia	40
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Frekuensi Kedatangan Responden.....	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan (<i>reliability</i>).....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>assurance</i>)	52
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (<i>emphaty</i>)	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 3.1 Sketch Kuesioner.....	28
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (uji t)	37
Gambar 3.3 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	64
Gambar 4.4 Kurva Uji t.....	65
Gambar 4.5 Uji Simultan (Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-Sama)	68
Gambar 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Gambar 4.7 Guna Meningkatkan Penjualan	72

