

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

Felicia Stefani

NPM : 04 03 14782

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2009

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

Disusun oleh :

Felicia Stefani

NPM : 04 03 14782

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. C. Handoyo W., MM.

Tanggal 11 Mei 2009

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Felicia Stefani

NPM : 04 03 14782

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 Juni 2009 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

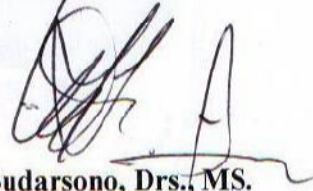
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

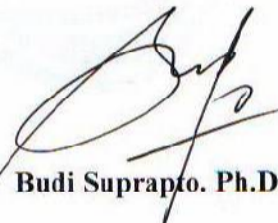


Dr. C. Handoyo W., MM.

Anggota Panitia Penguji

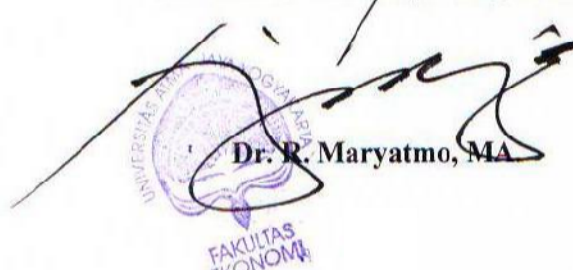


J. Sudarsono, Drs., MS.



Budi Suprpto. Ph.D.

**Yogyakarta, 9 Juni 2009
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr. R. Maryatmo, MA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Mei 2009

Yang menyatakan



Felicia Stefani

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, perlindungan dan bimbinganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (STUDI PADA PELANGGAN CARREFOUR PLAZA AMBARUKMO YOGYAKARTA), yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. C.Handoyo Wibisono., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dengan tekun dan sabar dalam memberikan bimbingan, petunjuk serta pengarahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh dosen dan staf Administrasi Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. My Beloved Family...Papa, mama, dan kedua adikku tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan juga semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Special untuk My Soulmate... Mony yang telah memberikan doa, semangat dan kepercayaan kepada penulis.
5. Mentor- mentor di TIENS, Ko Suryadi *8, Ko Effendy *7, Ko Hwe Ie *6 dan Mony *5, yang selalu memberi keyakinan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Grup TIENS , mbak Tifa, mbak Putri, mb Eta, yang selalu memberi semangat untuk maju terus.
7. Sahabat- sahabat terbaikku, Cie Ester, Nila, Vina, Lisa, Vivi, Cie Cathy yang selalu memberi dukungan dan semangat yang tak ada habisnya.
8. Shanti, Cie Merry, Cie Tessa yang udah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman- teman dari ADVANCE DIGITALS, Ko Noshi, mbak Devy, mbak Dini, yang selalu menanyakan perkembangan skripsinya, walaupun hanya via Yahoo!Messenger.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Thank's for all ya...!!!

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan- kekurangan dan jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati akan menerima saran dan kritik yang membangun bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak- pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.

Yogyakarta, Mei 2009

Felicia Stefani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Hidup ini adalah sebuah rangkaian pengalaman, setiap pengalaman itu membuat kita lebih besar, walaupun seringkali sulit untuk disadari"

(Henry Ford)

"Ukuran kesuksesan Anda bergantung pada ukuran keyakinan Anda"

(David J. Schwartz)

Secara khusus, skripsi ini dipersembahkan untuk:

- *My Lord, Jesus Christ*
- *Papa dan Mama Tercinta*
- *Vicky dan Christy, adikku tersayang*
- *Someone special, Mony*
- *And all of My Best Friends*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
 BAB I Pendahuluan	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. 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 Layanan	11
2.1.3. Karakteristik Kualitas Layanan	14
2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	15
2.2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	16
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21

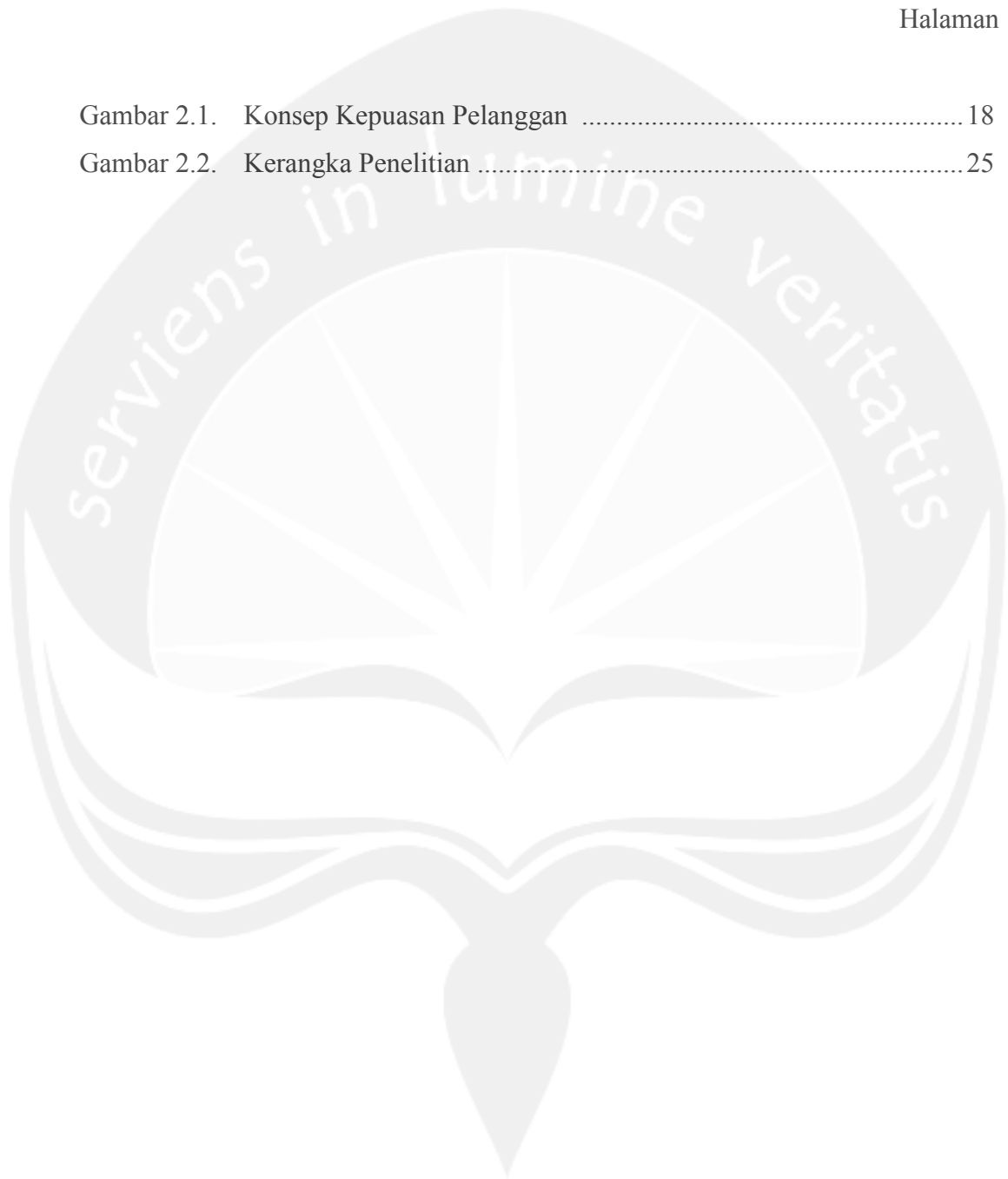
2.3. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.4. Kerangka Penelitian	25
2.5. Hipotesisi	25
 BAB III Metode Penelitian	27
3.1. Bentuk, Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2. Populasi Dan Metode Pengambilan Sampel	27
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Metode Pengukuran Data	29
3.5. Teknik Pengujian Instrumen	30
3.6. Analisis Data	33
 BAB IV Analisis Data	43
4.1. Penjelasan Penelitian	43
4.2. Analisis Karakteristik Demografi Responden	44
4.3. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan (Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil) Carrefour Plaza Ambarukmo	46
4.4. Pengaruh Kualitas Layanan (Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil) Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.5. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dan Kepuasan Konsumen Carrefour Ambarukmo Plaza Ditinjau Dari Perbedaan Karakteristik Responden	51
 BAB V Kesimpulan dan Saran	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
 Daftar Pustaka	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan (Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil) dan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Carrefour Plaza Ambarukmo	47
Tabel 4.6. Pengaruh Kualitas Layanan (Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil) Terhadap Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.7. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perbedaan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.8. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perbedaan Usia	53
Tabel 4.9. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perbedaan Penghasilan	55
Tabel 4.10. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perbedaan Pekerjaan	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian	25



DAFTAR LAMPIRAN

			Halaman
Lampiran	I	Kuesioner.....	63
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas.....	67
Lampiran	III	Analisis Persentase.....	71
Lampiran	IV	<i>One Sample T-test</i>	72
Lampiran	V	Analisis Regresi	73
Lampiran	VI	<i>Independent Sample T-test</i> dan <i>One Way Anova</i>	74
Lampiran	VII	Data Jawaban Responden	78
Lampiran	VIII	Tabel Distribusi R	86

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

Disusun Oleh :
FELICIA STEFANI
NPM : 04 03 14782

Pembimbing

Dr. C. Handoyo W., MM.

Intisari

Merupakan hal yang mutlak bagi sebuah perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atas produk atau jasa yang dijualnya. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dalam jangka panjang akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan dalam bentuk loyalitas pelanggan. Faktor loyalitas konsumen mendorong pihak perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan yaitu dalam program menciptakan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).

Penelitian bertujuan untuk menguji bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas layanan (kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil) Carrefour Plaza Ambarukmo, bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Carrefour Plaza Ambarukmo, apakah kualitas layanan (kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan apakah terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan (kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil) dan kepuasan konsumen ditinjau dari perbedaan karakteristik konsumen.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata bahwa penilaian konsumen terhadap faktor kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil termasuk dalam kategori yang baik serta memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atas kualitas layanan Carrefour Plaza Ambarukmo, kualitas layanan yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen Carrefour Ambarukmo Plaza dan tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kepuasan konsumen ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, usia, penghasilan dan pekerjaan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil, Kepuasan Konsumen