

**TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN TOKO SOFIEMART**



**DISUSUN OLEH:**

**GEVIN CHRISDIANTO**

**18001477**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

**TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN TOKO SOFIEMART**



**DISUSUN OLEH:**

**GEVIN CHRISDIANTO**

**18001477**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Toko Sofiemart.  
Nama : Gevin Chrisdianto  
Nim : 18001477  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Administrasi Perkantoran

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta Pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M. M.  
NIK:10600102

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TOKO SOFIEMART.**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen.

Disetujui dan dilaksanakan pada:

Hari :

Tanggal :

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, S. E., M.M.  
NIP. 19780204 2005011002

Siti Nurhayati, S. E., M.M.  
NIK. 11600118

**Mengetahui**  
Ketua STIB Kumala Nusa

Anung Pramudyo, S. E., M.M.  
NIP. 19780204 2005011002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gevin Chrisdianto

NIM : 18001477

Judul Tugas Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko sofiemart.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan berupa hasil karya orang lain sebagian manapun secara keseluruhan .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan di benar secara hukum, maka saya sedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 29 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Gevin Chrisdianto

NIM: 18001477

## **MOTTO**

### *AMSAL 1:7*

*Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.*

### *MATIUS 6 :33*

*Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu.*

### *Amsal 23:18*

*Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.*

### *YEREMIA 29:11*

*Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.*

## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir Saya persembahkan untuk :

- *Mother, Father, Younger sister* Sauni Shanty dan Girel dan Grasel Saflina yang tercinta yang sangat penting dalam hidupku Tanapa kalian semua ini tidak akan terjadi, kalian adalah harta yang sangat berharga dalam kehidupan ku, tidak ternilai harganya , Terimakasih.....
- Orang-orang terkasih : Steven Tonglos, Romeo Candra, Nevlina Smiathison, Ardita, Bryand Van Totti, Gideon Kause, Jemi, Aldi Haryanto, Toni, Jony, terimakasih atas support yang kalian berikan.
- Seluruh keluarga besar dari bapak dan mama ku terimakasih atas dukungannya.
- Buat Merry Veronika yang spesial penuh cinta dan kasih, terimakasih atas motivasi, nasehat dan support yang diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, saya ucapkan kehadirat Tuhan yang maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SOFIEMART.”

Sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulis Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan selama menempuh kuliah program DIII di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa serta guna memperoleh gelar Akademi Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya, baik secara material maupun moral yang berupa *support* dan sumbangan pikiran terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang sentiasa memberikan kesehatan dan pertolongan serta perlindungan-Nya kepada saya.
2. Anung Pramudyo, S. E., M.M. selaku Direktur STIB
3. Dwi Wahyu Pril Ranto, S. E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan.
4. Seluruh jajaran Dosen dan *staff* Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa yang telah memberi berbagai ilmu pengetahuan kepada saya.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
A. Pengertian kualitas pelayanan .....	5
1. Pengertian Kualitas pelayanan .....	5

2. Jenis- Jenis pelatihan meningkatkan kualitas pelayanan.....	6
B. Kepuasan .....	6
1. Pengertian Kepuasan .....	6
2. Faktor- Faktor pembentuk kepuasan .....	7
C. Pelanggan .....	8
D. Peneliti Terdahulu .....	9
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Model penelitian.....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
A. Jenis penelitian .....	10
B. Sumber data .....	10
C. Populasi dan Sampel.....	11
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	12
E. Uji Kualitas Instrumen .....	12
F. Teknik Analisis Data .....	14
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>15</b>
A. Gambaran Profil .....	15
B. Hasil Penelitian.....	17
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	19
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	22
E. Hasil Uji Hipotesis .....	23
F. Pembahasan .....	25

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>26</b>
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran.....	27

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	17
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	18
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	19
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan (X).....	20
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	21
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	22
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear.....	23
Tabel 4.8 Model Summary .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambaran 2.1 Metode Penelitian .....	9
--------------------------------------	---

## **LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data Karakteristik Responden

LAMPIRAN 3 : Tabulasi Data Jawaban Responden

LAMPIRAN 4 : Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

LAMPIRAN 5 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko sifiemart. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan, yang mana 70 orang menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, yang dioperasikan melalui program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai signifikan  $0,433 > 5\%$  dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini tidak dapat diterima berarti variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Toko Sofiemart (Y).

Hasil penelitian pengujian regresi linear sederhana diketahui bahwa nilai koefisien determinasi  $R^2$  adalah sebesar 0,031 hal ini menunjukkan bahwa 3,1% variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X).

***Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan***





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan industri di Indonesia menjadi hal yang menarik untuk diteliti banyak ritel-ritel baru di Indonesia menjadi sebuah keadaan ini dapat dijadikan suatu peluang dan tantangan bagi setiap pemilik ritel yang beroperasi di Indonesia. Berkembangnya usaha sofie-mart di bidang ritel ini juga secara tidak langsung diikuti dengan pesatnya persaingan antara pengusaha dibanding ritel baik lokal maupun asing.

Bisnis ritel di Indonesia tetap menunjukkan pertumbuhan di tengah persaingan yang ketat di tambah populasi Indonesia salah satu pasar ritel ini yang berkembang pesat modern market. Bisnis ritel pada dasarnya merupakan pengembangan dari ritel yang terus berkembang seiring kemajuan teknologi dan gaya hidup masyarakat yang menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja.

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan ritel akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan pada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pelayanan yang berkurang akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ritel yang lain.

Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra dan memberi pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui perilaku konsumen dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa rangka penumbuhan dan kepuasan pelanggan.

Banyak tempat ritel menawarkan berbagai kemudahan dalam berbelanja mulai dari pelayanan yang diberikan, diskon, pilihan pembayaran, dan fasilitas lainnya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam berbelanja. Kualitas pelayanan di setiap bisnis ritel merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggannya.

Maka untuk menciptakan kepuasan pelanggannya perlu untuk melihat kualitas dari pelayanan dan barang yang dijual sehingga memperoleh suatu item yang akurat untuk mengukur dan membangun bisnis ritel Menurut Kotler & Armstrong (2004:14) Mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai berikut: manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan program yang di tujukan untuk mengadakan pertukaran dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.

Definisi ini menjelaskan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu proses yang menyangkut analisis, perencanaan dan pelaksanaan serta pengawasan program-program yang di untuk melayani pasar yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007:45) Kualitas adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kelebihan dan kekurangan kepuasan pelanggan toko sofiemart: Kelebihannya produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Untuk kekurangan pelayanan setiap berbeda pelanggan pelayanannya tidak sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SOFIEMART.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan terlebih dahulu, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko sofiemart?.

## **C. Tujuan Peneliti**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka penelitian mempunyai tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis mengharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

1. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang praktek.
2. Diharapkan nantinya hasil penelitian ini menjadi pedoman untuk mendukung dan memotivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Diharapkan menambah referensi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di toko sofiemart.

b. Bagi Akademik STIB Kumala Nusa

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan tolak ukur sejauh mana pemahaman ilmu metodologi penelitian yang dikuasai oleh mahasiswa dalam penulisan dan penguasa materi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas pelayanan**

Kualitas adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2002:101) Kualitas adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2002:101) Kualitas adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2002:101) Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2005:310) Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat satu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Hasibuan (2007:152) Kualitas pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut yang bersangkutan maka kualitas pelayanan akan meningkat.

## **2. Jenis- Jenis pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan**

- a. Pelatihan (*training*) proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Pelatihan (*training*) kegiatan untuk penguasaan berbagai keterampilan dan teknik tertentu.

## **B. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas.

Jika pelanggan memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74)“ Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

## 2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Terbentuknya kepuasan pelanggan dalam suatu toko dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

a. Mutu produk Mutu

produk ini juga bisa menjadi salah satu strategi dijumpai pelanggan akan kepada keluarga adapun atau teman temannya.

b. Kualitas pelayanan

dengan demikian pastikan, selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik termasuk setelah transaksi jual-beli diselesaikan.

c. Penetapan harga

berikan harga yang relatif terjangkau, dengan kualitas yang baik sehingga pelanggan tidak merasakan dikecewakan.

### C. Pelanggan

Pelanggan adalah suatu konsumen berupa pembeli ataupun penggunaan jasa yang telah melakukan sebuah kegiatan pembeli ataupun penggunaan jasa secara berulang-ulang dikarenakan telah mendapat kepuasan yang diterimanya dari penjualan ataupun penyedia jasa.

Menurut Vincent Gaspersz pelanggan adalah semua orang yang telah menuntut kita untuk dapat memenuhi suatu standar kualitas barang tertentu, oleh karena itu akan dapat memberikan pengaruh pada bentuk kinerja atau performansi (*performance*) kita. Menurut Greenberg, (2010) pelanggan adalah fisik atau jasa dengan mempertimbangkan sebagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:174) pelanggan adalah seorang yang secara berulang-ulang ulang datang ke tempat yang sama untuk membeli barang atau jasa yang diinginkannya karena merasa puas dengan barang dan jasa tersebut. Menurut Yoeti (2002:9-10) pelanggan adalah yang membeli produk dan jasa pada suatu perusahaan pelanggan tersebut dapat berupa seorang (individu) dapat pula sebagai suatu perusahaan. Untuk dikonsumsi pribadi. seseorang individu atau kelompok yang membeli produk.



#### D. Peneliti Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang terikat dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini:

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Istariyanti (2002) dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian Robin (2016) juga diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain dilakukan oleh Jonathan (2016) diperoleh bahwa pelayanan mempunyai efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

#### F. Model penelitian

Model dalam penelitian ini adalah:



Gambaran 2.1 Model Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Karakteristik penelitian kuantitatif adalah menggunakan pola berpikir deduktif, yang berusaha memahami suatu fenomena dengan cara menggunakan konsep-konsep yang umum untuk menjelaskan.

#### **B. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data penelitian yang berbentuk opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek dalam penelitian ini atau responden. Data primer ini berasal dari sumber asli atau pertama, data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi atau dalam bentuk file, data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek.

## **C. Populasi dan sampel**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin di teliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat diatas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi.

Populasi yang akan digunakan sebagai penelitian ini adalah pelanggan di Toko Sofiemart.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011), Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

#### **D. Teknik Pengambilan sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik besar sedangkan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat mengambil sampel yang diambil dari populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2007) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 Orang terdiri dari anggota yang dipilih dari populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling* pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan responden dan kemudian untuk mendapatkan. Penarikan sampel dengan pertimbangan bahwa yang menjadi responden sudah pernah menjadi pelanggan.

#### **E. Uji Kualitas Instrumen**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dan variabel-variabel yang diteliti secara konsisten.

Validitas merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam mengukur atas apa yang seharusnya diukur. Cara menguji validitas dapat dilakukan dengan formula *Product Moment*, dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai  $r \geq 0,30$  maka data tersebut adalah valid. Validitas dapat juga diketahui dari signifikansi hasil korelasi, jika signifikansi hasil korelasi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka uji tersebut merupakan konstruk yang kuat.

## 2. Uji Reliabilitas

Adapun untuk menguji reliabilitas instrument digunakan *koefisien reliability alpha cronbach*. Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah mengetahui tingkat keandalan jawaban responden. Jika nilai alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas, sedangkan apabila nilai alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan alat ukur penelitian (Ghozali, 2006:134).

## F. Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: kualitas layanan (X) terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan (Y). Persamaan regresi linier adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

a	=	Konstanta
b	=	Koefisien garis regresi
Y	=	kepuasan pelanggan
X	=	kualitas pelayanan



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Profil Toko Sofiemart**

Toko sofiemart ini dibuat pada tahun 2000, Asep Didin adalah nama pemilik toko sofiemart, Bapak asep didin ini memulai usahanya dengan modal awal uang sendiri dan beberapa meminjam dari bank. Motivasi bapak asep dalam mendirikan toko ini pada awalnya ia melihat warga sekitar Pasar Bantengan berjalan sekitar 5 kilometer untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sebagian juga untuk dijual kembali bagi pemilik warung-warung kecil, sehingga bapak Asep Didin terpikir untuk mendirikan toko dengan produk serba ada agar warga Kampung Wonocatur Kecamatan Baguntapan ini tidak perlu berjalan jauh untuk berbelanja kebutuhan pokoknya sehari-hari.

Pada awalnya toko ini hanya dikelola sendiri oleh bapak asep dan beberapa keluarganya sebanyak 4 orang, namun dengan berjalannya waktu usaha ini berkembang pesat sehingga pada tahun 2002. Namun meski toko ini mengalami perkembangan yang cukup baik ternyata Toko Sofiemart Asep Didin ini belum menerapkan sistem akuntansi dengan alasan belum paham cara menerapkannya dan belum terpikir untuk mencari tenaga ahli untuk menerapkan sistem akuntansi dalam bisnisnya.



Jadwal operasional Toko Sofimart Asep Didin pada hari senin sampai hari kamis buka pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.30 WIB, untuk hari Sabtu dan Minggu buka pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB, dan libur pada hari jumat. Macam-macam jenis produk yang dijual oleh Toko Sofimart yaitu:

1. Beras
2. Telur Ayam
4. Gas LPG 3-12 KG
5. Token Listrik
6. Pulsa dan kuota
7. Berbagai produk kebutuhan sehari hari lainnya.

Toko Sofiemart merupakan sebuah tempat atau wadah untuk sekelompok orang yang bekerja sama secara sistematis serta rasional yang terkendali untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang terdapat didalamnya.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Sofiemart. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 70 responden. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (kelompok), yaitu sebagai berikut:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (Tiga), kategori sebagai berikut yaitu:

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Umur

	Umur	Frequency	Percent
1	16-20 tahun	4	5,7%
2	21-25 tahun	60	85,7%
3	Di atas >25 tahun	6	8,6%

Sumber : Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2021)

Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada berusia 16-20 tahun berjumlah 4 orang 5,7% responden berusia 21-25 tahun berjumlah 60 orang 85,7% dan responden 25 tahun berjumlah 6 orang 8,6%.

Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi yang berusia 21-25 tahun berjumlah 60 orang 85,7%.

b. Karakteristik Responden

Bedasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sebagai Karakteristik responden yang berjenis berikut:

Tabel 4.2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin		Frequency	Percent
1	Laki-laki	28	40,0%
2	Perempuan	42	60,0%
Total		70	100,0%

Sumber : lampiran 4 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang (60,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 28 orang (40,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
Mahasiswa	59	84,3%
Wirausaha	6	8,6%
Pelajar	5	7,1%
Total	70	100,0%

Sumber : lampiran 4 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden Pekerjaan Mahasiswa merupakan responden terbanyak dengan jumlah 59 orang 84,3%, diikuti responden yang pekerjaan Wirausaha sejumlah 6 orang 8,6%. diikuti responden yang Pekerjaan Pelajar sejumlah 5 orang 7,1%.

### C. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrumen dari variabel Kualitas pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y). Berikut adalah hasil uji validitas variabel terkait:

Tabel 4.4

## Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan (X)

Item Pertanyaan	Pearson corlation	Signifikansi	Keterangan
1	0,857	0,000	Valid
2	0,482	0,000	Valid
3	0,776	0,000	Valid
4	0,808	0,000	Valid

Sumber : lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

Hasil dari tabel 4.4 diatas disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 26 *for windows* menghasilkan signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

a. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel kepuasan pelanggan terdiri dari 5 item pernyataan. Hasil dari setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pertanyaan	Pearson corlation	Signifikansi	Keterangan
1	0,683	0,000	Valid
2	0,544	0,000	Valid
3	0,615	0,000	Valid
4	0,516	0,000	Valid
5	0,614	0,000	Valid

Sumber : lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

Hasil dari tabel 4.5 diatas disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 5 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 26 *for windows* menghasilkan signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Suryabrata (2004) uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan suatu instrumen penelitian dari variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y). Reliabilitas yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang di dapat semakin terpercaya (reliable).

Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$  dan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $< 0,6$ . Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Kesimpulan	Eeterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,721	$>0,6$	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,601	$>0,6$	Reliabel

Sumber : lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menunjukkan nilai yang  $>0,6$  atau 60%.

## D. Analisis Data dan Uji Hipotesis

### 1. Regresi linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (harga) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) apakah positif atau negatif.

Perhitungan analisis regresi linear sederhana ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 26.0 *for windows* dan diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,646	1,812		10,843	,000
	X	,114	,143	,176	,800	,433

Sumber : lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas maka nilai b (konstanta) adalah 19,646 sedangkan nilai b (kualitas pelayanan) adalah 0,114 sehingga persamaan adalah sebagai berikut:

$$Y = 19,646 + 0,114X$$

## E. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji t ( Uji parsial )

Hasil uji t digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kualitas secara persal atau masing-masing terhadap kepuasan pelanggan. Perhitungan dari uji t (secara parsial) dapat dilihat pada tabel 4.7 Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel 4.7. Diketahui nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X) lebih dari 5% yaitu 0,433 yang berarti



bahwa pengujian tidak signifikan pada taraf 5% dengan dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan (Y), tidak dapat diterima (ditolak) yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Sofiemart.

## 2. Koefisien korelasi

Analisis ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji kuat tidaknya hubungan positif serta arah hubungan dari dua variabel yang sifatnya kuantitatif. Hasil uji R dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8

berdasarkan uji regresi linear

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,176 <sup>a</sup>	,031	-,017	2,18963

Sumber : lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

berdasarkan uji regresi linear sederhana dapat diketahuibahwa nilai koefisien korelasi R adalah sebesar 0,176 yang menunjukkan hubungan sangat lemah dan positif.

## 3. Koefisien Determinasi $r^2$ (R)

Pengujian ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menunjukkan persentase pengaruh variabel independen (X) kualitas pelayanan variabel dependen (Y).

Hasil uji koefisien determinasi *R Square* dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.8. Berdasarkan pengujian regresi linear sederhana pada tabel 4.8, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *Rsquare* adalah sebesar 0,031 hal ini menunjukkan bahwa 3,1% variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X), sedangkan 96,9% dipengaruhi variabel lainnya.

## **F. Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana yang menyatakan bahwa koefisien regresi variabel dependen yaitu yaitu kepuasan pelanggan (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel independen kualitas pelayanan (X).

Berdasarkan uji *t* untuk variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai signifikan  $0,433 > 5\%$  dengan demikian hipotesis  $H_1$  dalam penelitian ini tidak dapat diterima berarti variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Toko Sofiemart (Y). Berdasarkan uji korelasi menunjukkan nilai *R* sebesar 0,176, nilai tersebut berarti selalu menunjukkan hubungan sangat lemah dan positif.

Berdasarkan hasil uji determinasi *Adjusted R Square* menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,013, nilai tersebut berarti bahwa sebesar 3,1% kepuasan pelanggan (Y) konsumen Toko Sofiemart dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai signifikan  $0,433 > 5\%$  dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini tidak dapat diterima berarti variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Toko Sofiemart (Y).
2. Berdasarkan pengujian regresi linear sederhana diketahui bahwa nilai koefisien determinasi Rsquare adalah sebesar 0,031 hal ini menunjukkan bahwa 3,1% variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X).

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti memiliki saran pada Toko Sofimart agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang unggul dengan cara:

1. Bersikap ramah dan memiliki rasa empati agar dapat membantu dan memahami pelanggan.
2. Respon yang cepat dan tepat diperlukan agar permasalahan pelanggan dapat segera diselesaikan.
3. Menjaga kesopanan, pelanggan ibaratnya raja, maka sudah sepantasnya dilayani dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis dengan Program SPSS. Edisi kedua, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Branti, Istariyanni. 2002. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS
- Haryati dan Hastuti. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), hal 1-18.
- Kotler, Philip (2007), Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo. Maret 2021).
- Lovelock dan Wirtz (2011). Analisis Pengaruh Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk.
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian *Kuantitatif, Kualitatif* dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono (2007:45) Analisis Kualitas tingkatan keunggulan yang diharapkan memenuhi keinginan pelanggan.



*LAMPIRAN I*

*Kuesioner*

## **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada :

Yth. Bapak/ibu/Sdr. Responden

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Saya Gevin Chrisdianto Mahasiswa Program Studi Diploma tiga (D3) Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa, Jurusan Manajemen Perkantoran yang sedang melakukan penelitian mengenai“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SOFIEMART”.”

Kuesioner ini diajukan untuk setiap pelanggan toko sofimart. Berkaitan dengan kesediaan hal ini saya memohon ketersediaan para pelanggan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sehingga membantu melengkapi data yang saya butuhkan.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 12 April 2021

Hormat saya,

Gevin Chrisdianto  
Nim: 18001477



## **A. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disampaikan, istilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Baca lah dengan baik setiap pertanyaan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Istilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian. Dan terimakasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap setiap pertanyaan dan pilihlah jawaban yang tersedia
5. Dimohon dalam memberi penilaian tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.
6. Atas kerjasamanya saya ucapkan banyak terimakasih.

### **Keterangan :**

**STS = Sangat Tidak Setuju ( 1 )**

**TS = Tidak Setuju ( 2 )**

**N = Netral ( 3 )**

**S = Setuju ( 4 )**

**SS = Sangat Setuju ( 5 )**

## B. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Penghasilan :

## C. Daftar Pertanyaan

<i>Variabel Kualitas Pelayanan (X)</i>						
Pertanyaan		SS	S	N	TS	STS
1	Kemampuan dan keramahan para karyawan dalam memberi pelayanan					
2	Daya tanggap dan kecekatan karyawan dalam melayani setiap pelanggan					
3	Memperhatikan karyawan dalam menanggapi permintaan dan keluhan dari pelanggan					
4	Memberikan jaminan ganti rugi pada produk yang dibeli oleh pelanggan dengan syarat dan ketentuan pengganti yang berlaku					
<i>Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)</i>						

1	Saya puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat diberikan toko sofimart					
2	Saya merasa sangat puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan toko sofimart					
3	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan toko sofimart					
4	Saya merasa puas dengan barang yang diberikan karyawan sofimart					
5	Kepuasan terhadap produk yang dihasilkan					

**LAMPIRAN II**

*Tabulasi Data*

*Karakteristik Responden*

*Karakteristik Responden*

<b>No</b>	<b>J. Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan</b>
<b>1</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>2</b>	Perempuan	25 tahun	Wirausaha	Kurang dari Rp. 2 juta s/d Rp. 3 juta
<b>3</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>4</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>5</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>6</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>7</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>8</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>9</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>10</b>	Perempuan	25 tahun	Wirausaha	Kurang dari Rp. 2 juta s/d Rp. 3 juta
<b>11</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>12</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>13</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta

<b>14</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>15</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>16</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>17</b>	Perempuan	16-20 tahun	Pelajar	Kurang dari Rp.6 ratus ribu s/d Rp1 juta
<b>18</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>19</b>	Perempuan	16-20 tahun	Pelajar	Kurang dari Rp.6 ratus ribu s/d Rp1 juta
<b>20</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>21</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>22</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>23</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>24</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>25</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>26</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>27</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>28</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta

<b>29</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>30</b>	Perempuan	25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 2 juta s/d Rp. 3 juta
<b>31</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>32</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>33</b>	Laki-laki	25 tahun	Wirausaha	Rp. 2 juta s/d Rp. 3juta
<b>34</b>	Perempuan	25 tahun	Wirausaha	Kurang dari Rp. 2juta s/d Rp. 3 juta
<b>35</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>36</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>37</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>38</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>39</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>40</b>	Laki-laki	25 tahun	Wirausaha	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>41</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>42</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>43</b>	Laki-laki	16-20 tahun	Pelajar	Kurang dari Rp.6 ratu ribu s/d Rp1 juta

<b>44</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>45</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>46</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>47</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>48</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>49</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>50</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>51</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>52</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>53</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>54</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>55</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>56</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>57</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>58</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta



<b>59</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>60</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>61</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>62</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>63</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>64</b>	Perempuan	16- 20tahun	Pelajar	Kurang dari Rp.6 ratus ribu s/d Rp1 juta
<b>65</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>66</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>67</b>	Laki-laki	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>68</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>69</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta
<b>70</b>	Perempuan	21-25 tahun	Mahasiswa	Kurang dari Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta

**LAMPIRAN III**

*Tabulasi Data Jawaban*

*Responden*

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tingkat Persetujuan Responden					
No.	X1	X2	X3	X4	Total
1	2	4	2	3	11
2	4	4	3	3	14
3	3	3	2	3	11
4	3	3	3	3	12
5	3	4	3	3	13
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	3	3	14
9	3	3	4	4	14
10	2	3	3	2	10
11	2	3	2	3	10
12	2	4	1	4	11
13	4	5	3	2	14
14	3	3	4	4	14
15	5	4	2	4	15
16	2	2	2	2	8
17	2	2	2	4	10
18	3	4	1	4	12
19	3	3	3	5	14
20	4	3	3	3	13
21	3	4	1	2	10
22	3	3	4	3	13
23	4	4	3	2	13
24	3	4	2	4	13
25	3	5	2	4	14
26	4	4	3	3	14
27	4	2	5	5	16
28	1	4	1	3	9
29	2	5	1	1	9
30	3	3	2	2	10
31	4	5	4	4	17
32	3	2	3	1	9
33	3	4	1	3	11

34	4	4	3	3	14
35	3	3	2	3	11
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	1	4	13
39	4	4	4	4	16
40	2	3	1	1	7
41	3	3	3	3	12
42	2	2	4	2	10
43	3	3	4	4	14
44	5	4	5	5	19
45	1	3	1	1	6
46	4	5	3	3	15
47	2	3	3	2	10
48	2	3	1	4	10
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	4	4	2	4	14
52	3	2	1	2	8
53	1	2	1	2	6
54	3	4	3	4	14
55	4	4	3	4	15
56	4	4	4	4	16
57	2	2	1	1	6
58	4	3	3	3	13
59	2	4	2	3	11
60	5	2	5	4	16
61	5	3	5	5	18
62	3	3	2	2	10
63	4	4	3	3	14
64	4	4	3	4	15
65	3	4	3	3	13
66	3	4	2	3	12
67	5	3	4	4	16
68	2	3	2	2	9
69	3	3	1	1	8
70	3	2	4	2	11

*b. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)*

<b>Tingkat Persetujuan Responden</b>						
<b>No</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	5	4	5	4	3	21
<b>2</b>	5	5	5	5	5	25
<b>3</b>	4	3	5	5	3	20
<b>4</b>	5	4	5	5	4	23
<b>5</b>	4	5	5	4	4	22
<b>6</b>	5	4	4	4	4	21
<b>7</b>	5	5	4	5	4	23
<b>8</b>	4	4	4	4	4	20
<b>9</b>	3	4	4	4	4	19
<b>10</b>	4	5	4	5	4	22
<b>11</b>	4	4	5	4	4	21
<b>12</b>	4	4	4	4	4	20
<b>13</b>	4	4	4	5	5	22
<b>14</b>	3	4	4	4	5	20
<b>15</b>	4	3	4	4	4	19
<b>16</b>	5	5	5	5	5	25
<b>17</b>	3	5	3	4	5	20
<b>18</b>	5	4	5	4	5	23
<b>19</b>	4	4	4	4	4	20
<b>20</b>	3	3	3	3	3	15
<b>21</b>	5	4	4	4	3	20
<b>22</b>	4	5	4	5	4	22
<b>23</b>	4	4	5	4	3	20
<b>24</b>	4	5	4	4	3	20

<b>25</b>	4	3	4	4	4	19
<b>26</b>	5	4	3	4	3	19
<b>27</b>	5	4	5	4	5	23
<b>28</b>	5	4	5	4	5	23
<b>29</b>	4	5	4	5	4	22
<b>30</b>	3	3	3	3	3	18
<b>31</b>	5	4	5	3	4	21
<b>32</b>	4	5	4	5	4	22
<b>33</b>	4	5	4	5	4	22
<b>34</b>	5	4	5	4	5	23
<b>35</b>	5	4	4	5	4	22
<b>36</b>	5	3	4	5	4	21
<b>37</b>	4	4	4	4	4	20
<b>38</b>	5	4	5	4	4	22
<b>39</b>	4	4	4	5	3	20
<b>40</b>	4	4	4	4	3	19
<b>41</b>	4	4	4	4	4	20
<b>42</b>	3	5	4	5	4	21
<b>43</b>	5	4	5	4	5	23
<b>44</b>	4	4	3	4	4	19
<b>45</b>	4	4	4	4	4	20
<b>46</b>	4	4	5	4	5	22
<b>47</b>	4	4	5	4	4	21
<b>48</b>	4	5	4	4	3	20
<b>49</b>	5	4	4	4	4	21
<b>50</b>	4	4	4	4	3	19
<b>51</b>	5	4	3	5	4	21
<b>52</b>	4	5	4	4	4	21
<b>53</b>	3	3	3	3	3	18
<b>54</b>	5	5	4	5	4	23

<b>55</b>	4	4	4	4	4	20
<b>56</b>	4	4	4	4	4	20
<b>57</b>	5	5	5	5	5	25
<b>58</b>	4	4	3	4	4	19
<b>59</b>	5	3	4	4	5	21
<b>60</b>	3	3	4	5	3	18
<b>61</b>	4	3	4	3	4	18
<b>62</b>	3	4	4	3	4	18
<b>63</b>	5	4	5	4	5	23
<b>64</b>	5	4	5	4	5	21
<b>65</b>	5	5	4	3	4	22
<b>66</b>	3	4	3	5	5	20
<b>67</b>	5	3	4	5	4	21
<b>68</b>	5	4	5	5	4	23
<b>69</b>	5	4	5	4	5	23
<b>70</b>	3	4	4	4	4	19

**LAMPIRAN IV**

*Output Distribusi*

*Ferkuensi Karakteristik*

*Responden*



## Frequency Tabel

<b>Statistics</b>				
		Jenis_kelami n	Umur	Pekerjaan
N	Valid	70	70	70
	Missing	0	0	0

<b>Jenis_kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	28	40,0	40,0	40,0
	Perempuan	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

<b>Umur</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-20 tahun	4	5,7	5,7	5,7
	21-25	60	85,7	85,7	91,4
	>25tahun	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**LAMPIRAN V**

*Output Uji Validitas dan*

*Reliabilitas*

1. Uji Validitas

a. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X)

Correlations						
		x1	x2	x3	x4	total
x1	Pearson Correlation	1	,331**	,630**	,550**	,857**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70
x2	Pearson Correlation	,331**	1	-,002	,280*	,482**
	Sig. (2-tailed)	,005		,987	,019	,000
	N	70	70	70	70	70
x3	Pearson Correlation	,630**	-,002	1	,514**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,987		,000	,000
	N	70	70	70	70	70
x4	Pearson Correlation	,550**	,280*	,514**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,000		,000
	N	70	70	70	70	70
total	Pearson Correlation	,857**	,482**	,776**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

b. Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	,114	,483**	,212	,283*	,683**
	Sig. (2-tailed)		,346	,000	,078	,018	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Y2	Pearson Correlation	,114	1	,107	,327**	,197	,544**
	Sig. (2-tailed)	,346		,377	,006	,102	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Y3	Pearson Correlation	,483**	,107	1	,090	,323**	,615**
	Sig. (2-tailed)	,000	,377		,456	,006	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Y4	Pearson Correlation	,212	,327**	,090	1	,154	,516**
	Sig. (2-tailed)	,078	,006	,456		,202	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Y5	Pearson Correlation	,283*	,197	,323**	,154	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,018	,102	,006	,202		,000
	N	70	70	70	70	70	70
TotalY	Pearson Correlation	,683**	,544**	,615**	,516**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,721	4

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	9,2714	5,099	,718	,534
X2	9,0143	7,551	,228	,792
X3	9,7429	5,092	,521	,659
X4	9,3429	5,185	,614	,594

b. Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,601	5

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,51	2,601	,433	,501
Y2	16,67	3,093	,274	,587
Y3	16,59	2,826	,406	,520
Y4	16,54	3,092	,295	,576
Y5	16,71	2,816	,373	,537

c. Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,176 <sup>a</sup>	,031	-,017	2,18963
a. Predictors: (Constant), X				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,065	1	3,065	,639	,433 <sup>b</sup>
	Residual	95,890	20	4,794		
	Total	98,955	21			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,646	1,812		10,843	,000
	X	,114	,143	,176	,800	,433
a. Dependent Variable: Y						

