

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA GUNA  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CV. BAROKAH SAMBONG KANIGORO BLITAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)**



**Disusun Oleh:**

**Nama : RETNO WARDINA SAVURA**

**NIM : 14211033**

**Pembimbing : Sandi Eka Suprajang., SE, MM**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Retno Wardina Savura

NIM : 14211033

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA GUNA MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. BAROKAH SAMBONG  
KANIGORO BLITAR**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 28 Februari 2018 sampai dengan 28 Agustus 2018 memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya cerikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang disebut diatas.

Blitar, 30 Agustus 2018

Pembimbing,



**Sandi Eka Suprajang, SE., MM.**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Retno Wardina Savura

NIM : 14211033

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 30 Agustus 2018

Penulis,



**Retno Wardina Savura**

## SURAT KETERANGAN RISET PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. Sugeng Prayitno

Jabatan : Direktur CV. Barokah

Dengan ini menyatakan :

Nama : Retno Wardina Savura

NIM : 14211033

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar.

Telah melakukan penelitian pada CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar pada tanggal 11 Juni 2017 sampai 21 November 2017 guna menyusun laporan Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Blitar, 30 Agustus 2018

Manajer CV. Barokah



**Ir. Sugeng Prayitno**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. BAROKAH SAMBONG KANIGORO BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama : Retno Wardina Savura


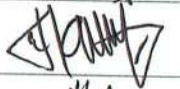

NIM : 14211033

Jurusan : Manajemen

Program Studi: Manajemen

Yang telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 17 Oktober 2018

#### Susunan Dewan Penguji

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., CA	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji II	
3	Siti Sunrowiyati, SE., MM	Penguji III	

Blitar, 6 Desember 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM)

Ketua Dewan Penguji



(Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., CA)

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. BAROKAH SAMBONG KANIGORO BLITAR**

RETNO WARDINA SAVURA – 14211033

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan jasa di CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan CV. Barokah Sambong Kanigoro Blitar. Teknik analisa data yang digunakan yaitu menyelesaikan, mengelompokkan, dan menyederhanakan data yang diperoleh untuk disesuaikan dengan menggunakan SPSS yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji hipotesis yaitu uji t, koefisien determinasi, dan analisis regresi linier sederhana, membuat dan menarik kesimpulan dari hasil yang dianalisis.

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjuster  $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,240. Hal ini berarti 2,4 persen variasi kepuasan pelanggan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel *independent* yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya 97,6 persen ( $100-2,4=97,6$ ) dijelaskan sebab-sebab lainnya diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan indikator yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Dimana setiap kenaikan pada variabel bebas akan diikuti pula oleh variabel terikat.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM) dalam bidang Ilmu Manajemen. Disertai ucapan terima kasih yang hangat kepada Bapak Sandi Eka Suprajang SE, MM. atas keahliannya yang luar biasa dan pemikirannya yang cermelang sebagai dosen pembimbing saya, atas semangat memberikan motivasi dan tempat berkeluh kesah yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. BAROKAH SAMBONG KANIGORO BLITAR.**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM. selaku Ketua STIEKEN Blitar
2. Bpk. Tanto Askriyandoko Putro. SE.,MM selaku Ketua Prodi Manajemen di STIEKEN Blitar.
3. Bpk. Sandi Eka Suprajang., SE, MM. selaku dosen Pembimbing STIEKEN Blitar
4. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN)
5. Bpk Ir. Sugeng Prayitno selaku Direktur perusahaan CV. BAROKAH Sambong Kanigoro Blitar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Bpk. dan ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.
7. Ayah, Ibu, dan kakakku serta Adik-adikku terima kasih yang telah memberikan do'a dan dukungan kehadiran mereka memberikan semangat saat otak mulai lelah, tubuh mulai malas saat proses mengerjakan Skripsi ini

8. Teman-teman manajemen pagi seperjuangan yang selalu turut berprestasi dalam penyusunan, terima kasih atas dukungannya hingga terselesaikan Skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan studi kasus ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan proosal skripsi selanjutnya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulisdan para pembaca pada umumnya.

Blitar, 30 Agustus 2018

Penulis,

**Retno Wardina Savura**



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi .....	ii
Lembar PernyataanKeaslian.....	iii
Lembar Pengesahan. ....	iv
Lembar Keterangan Perusahaan .....	v
Abstraksi. ....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Manajemen Pemasaran .....	14
C. Kualitas Pelayanan.....	16
D. Jasa .....	23

E. Kepuasan Pelanggan .....	28
F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
G. Hipotesis.....	34
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian .....	35
C. Devinisi Operasional Variabel.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	37
E. Metode Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Analisa Data .....	39
<b>BAB IV   ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	43
B. Hasil Analisis Data .....	56
C. Pembahasan .....	64
<b>BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia atau Umur.....	50
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5 Deskripsi Instrumen Penelitian Tahun 2018.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Linear Sederhana .....	60
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji t .....	62
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Barokah.....	45