

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat

Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)



**Disusun Oleh :**

Nama : **Elysabeth Febri Cristianik**

NIM : **15211020**

Pembimbing : **Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.,MOS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA**

**BLITAR**

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama	: Elysabeth Febri Cristianik
NIM	: 15231020
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	:

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

#### PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 1 November 2018 sampai dengan 29 Juli 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diujii di depan dewan pengaji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 29 Juli 2019

Pembimbing,



Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.,MOS

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Elysabeth Febri Cristianik
NIM	: 15211020
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR

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

Jika pada temanya di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penipuan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan 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 dipaksaan.

Blitar, 29 Juli 2019

Penulis,



Elysabeth Febri Cristianik

## SURAT KETERANGAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Pumomo

Jabatan : Pimpinan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar

Dengan ini menegaskan bahwa:

Nama : Elysabeth Febri Cristianik

NIM : 15211020

Jurusan : Manajemen

Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar

Telah melakukan penelitian di CV.Vatfrilla Sukses Jaya Blitar untuk  
menyelesaikan Tugas Akhir Kuliah dengan judul : "ANALISIS KUALITAS  
PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV.  
VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR" mulai tanggal 1 Februari 2019 sampai  
dengan 30 April 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 24 September 2019



Pimpinan

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama : Elysabeth Fehri Cristianik  
NIM : 15211020  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 20 September 2019.

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Sandi Eka Suprajang, SE.,MM.,MOS	Pengaji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.,MOS	Pengaji II	
3.	Tetty Widiyastuti, SE.,MM.,MOS	Pengaji III	

Blitar, 20 September 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen.

(Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.,MOS)

Ketua Dewan Pengaji,

(Iwan Setya Puara, SE.,Ak.,MM)

## **ABSTRAKSI**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR**

**ELYSABETH FEBRI CRISTIANIK – 15211020**

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 109 pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar yang diperoleh dari survey pendahuluan pada Bulan Oktober 2018 sampai Bulan Desember 2018 dan jumlah sampel sebanyak 86 pelanggan yang dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 5%. Teknik analisa data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji T. Hasil penelitian berdasarkan uji validitas yaitu kevalidan item pernyataan kuesioner yang diperoleh pada  $r_{tabel}$  adalah 0,276. Skor tertinggi pada uji validitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,667 pada item kuesioner ( $X_5$ ) yaitu pegawai CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar selalu siap dan sigap membantu pelanggan dan skor tertinggi pada uji validitas variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,815 pada item kuesioner ( $Y_1$ ) yaitu pelayanan yang diberikan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, skor terendah pada uji validitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,277 pada item kuesioner ( $X_3$ ) yaitu penanganan transaksi di CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar kurang tepat dan kurang teliti dan skor terendah pada uji validitas variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,744 pada item kuesioner ( $Y_3$ ) yaitu CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar merupakan jasa pengiriman yang kurang berkualitas karena minim dalam memberikan jaminan keamanan paket pada saat pengiriman sehingga terkadang paket yang terkirim mengalami kerusakan saat sampai ke tangan pelanggan. Hasil penelitian berdasarkan uji reliabilitas yaitu suatu instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai koefisien keandalan 0,6 atau lebih. Skor tertinggi pada uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,809, hal ini perlu dipertahankan oleh perusahaan karena akan membuat pelanggan merasa puas dan akan berkunjung kembali. Sedangkan, skor terendah pada uji reliabilitas pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,656, hal ini perlu dihilangkan oleh perusahaan karena akan membuat pelanggan merasa dirugikan dan tidak puas sehingga pelanggan enggan berkunjung kembali. Hasil penelitian berdasarkan uji T yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,486 > t_{tabel}$  sebesar 1,988, maka  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan adalah teruji bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Kasih dan izinnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. VATFRILLA SUKSES JAYA BLITAR.** Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.,MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing.
3. Bapak Purnomo selaku pimpinan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar.
4. Kedua orang tua saya Petrus Winardi dan Eunike Sutini yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Mbak Lia sebagai kakak tingkat yang selalu memberikan informasi mengenai CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar.
6. Devi Irma sebagai sahabat yang mengajari program SPSS.
7. Teman-teman mahasiswa dan mahasiswi program studi Manajemen, saudara-saudara dan semua pihak yang telah memberikan bantuan maupun dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidak sempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yesus Kristus. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB I            PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II          LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Manajemen Pemasaran.....	15
C. Pelayanan Jasa.....	18
D. Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	23
E. Perspektif Kualitas.....	25
F. Kualitas Pelayanan.....	26
G. Kepuasan Pelanggan.....	34
H. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	43
I. Hipotesis.....	46
BAB III        METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
B. Jenis Penelitian.....	47
C. Definisi Operasional Variabel.....	47
D. Populasi Dan Sampel.....	50
E. Metode Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisa Data.....	54
BAB IV        ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	58
B. Analisis Data.....	69
C. Pembahasan.....	74
BAB V        KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka .....	78
Lampiran 1 .....	80
Lampiran 2 .....	83
Lampiran 3 .....	85

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Bagian Personalia CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar.....	62
Tabel 4.2	Karakteristik Pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 4.5	Karakteristik Pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.6	Karakteristik Pelanggan CV. Vatfrilla Sukses Jaya Blitar Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	68
Tabel 4.7	Uji Validitas.....	70
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.9	Uji T .....	73
Tabel 4.10	Coefficients <sup>a</sup> .....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1    Kerangka Penelitian..... 43