

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMENYANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat dalam
Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun oleh:

Nama : Masitha Adi Nirwana P
NIM : 16222001
Pembimbing : Tanto Askriyandoko, SE.,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari

Nama : MASITHA ADI NIRWANA PUTRI

NIM : 16222001

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

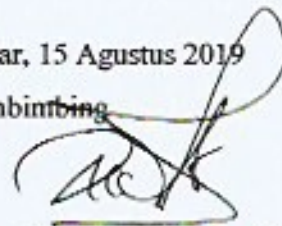
Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli
Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak 18 Oktober 2018 sampai dengan 12 Agustus 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

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

Blitar, 15 Agustus 2019

Pembimbing



Tanto Askriyandoko P., SE., MM.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MASITHA ADI NIRWANA PUTRI
NIM : 16222001
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli
Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar).

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

Apabila di kemudian 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, 15 Agustus 2019



Masitha Adi Nirwana Putri

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulikan

Jabatan : Direktur Operasional UD. Platinum Blitar

Dengan ini menyatakan:

Nama : Masitha Adi Nirwana Putri

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar).**

Telah melakukan penelitian pada UD. Platinum Blitar pada bulan November 2018-Maret 2019 guna menyusun laporan skripsi.

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

Blitar, 14 Agustus 2019

Direktur Operasional



Sulikan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

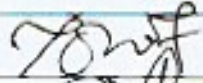
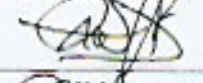

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus
Pada Konsumen UD. Platinum Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : Masitha Adi Nirwana Putri
Nim : 16222001
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 26 Agustus 2019

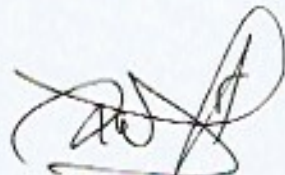
Susunan Dewan Penguji

No.	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM.	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.	Penguji II	
3.	Kristya Damayanti, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 24 Desember 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar)

MASITHA ADI NIRWANA PUTRI – 16222001

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Minat Beli.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang utama bagi kepuasan konsumen sehingga kualitas pelayanan perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang baik akan cenderung memberikan kepuasan dan kepercayaan yang lebih pada konsumen yang menggunakan jasa atau produk pada perusahaan tersebut. Hal tersebut merupakan salah satu bahan pertimbangan seorang konsumen yang mempunyai minat untuk membeli yang kemudian memutuskan untuk membeli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan pada minat beli konsumen, kepuasan konsumen pada minat beli konsumen, dan pengaruh kualitas pelayanan pada minat beli yang dimediasi kepuasan konsumen. Berdasarkan tujuannya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel intervening adalah kepuasan konsumen dan variabel dependen adalah minat beli konsumen. Penelitian ini merupakan pengujian hipotesis dengan metode survey menggunakan kuesioner. Target populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembayaran angsuran secara *indoor* di UD. Platinum Blitar. Sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin diperoleh 97 responden. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli konsumen secara signifikan. Dilihat dari pengujian validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi dan jalur. Bahwa masing-masing variabel saling berhubungan dan berpengaruh secara signifikan maka seluruh hipotesis dapat di terima. Sedangkan bila dilihat dari instrumen penelitian nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan minat beli konsumen masih dibawah kategori puas. UD. Platinum Blitar sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen semakin meningkat dengan mengevaluasi kinerja karyawan yang bertugas supaya konsumen semakin puas dan berminat kembali atau melakukan pembelian.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga diberikan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini aku persembahkan untuk:

1. Buat ibuku tercinta, ibu yang melahirkanku, menyayangiku dan selalu mendukungku. Meskipun tidak disampingku engkau selalu mendoakanku dalam setiap langkahku. Terima kasih ibu atas semua hal yang sudah engkau berikan kepadaku.
2. Buat nenek dan kakekku yang selalu menyayangi, menemani dan mendukungku dalam setiap langkah selama aku menjalani pendidikan sampai selesai. Tiada kata lain selain rasa sayangku yang penuh buat kalian berdua.
3. Buat adikku dan seluruh keluarga yang sudah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas bantuannya.
4. Buat Pak Tanto Askriyandoko P., SE. MM., dosen pembimbing yang dengan sabar dan menyisihkan waktunya buat membimbing hingga terselesaikan sedikit demi sedikit skripsinya. Terima kasih pak atas bimbingannya. Sehat dan Sukses selalu buat Bapak.
5. Buat Bapak Ibu Dosen yang mengajar dan membimbing perkuliahan mulai dari Semester awal sampai akhir dan juga bapak/ibu TU (Pak Iwan, Bu Siti, Pak Sandi, Pak Hanif, Pak Rony, Pak Budi, Pak Arif, Bu Tetty, Bu Kristya, Bu Shara, Bu Nosil, Bu Tutik, Bu Har, Bu Zahro, Pak Sarman) Terima kasih atas ilmu yang diberikan dan juga terima kasih buat

bapak/ibu yang lain yang bertugas di STIEKEN yang selalu siap membantu dalam menyelesaikan perkuliahan.

6. Buat Putri Buana S., Khairunnisa Umi A., dan Erfin Dwi R. sahabat yang paling baik, sabar, selalu membantu dalam kesusahan, memberikan semangat dan selalu ada setiap saat mulai awal kuliah sampai selesai. Sudah seperti keluarga sendiri. Terima kasih atas dukungannya. Sukses selalu buat kalian bertiga.
7. Buat Pak Sulikan selaku pimpinan terima kasih telah memberikan ijin penelitian dan buat Ali Mahmud yang selalu membantu mulai awal pengerjaan skripsi dan juga memberikan data guna kelengkapan pembuatan skripsi. Terima kasih untuk bantuannya.
8. Buat seluruh karyawan UD. Platinum Blitar yang telah membantu dalam melengkapi pembuatan skripsi.
9. Buat Lusida Desi A., teman satu kelas dalam dua semester yang sangat sabar, dan baik karena rela menyisihkan waktunya dan membantu mengajari mengolah data sehingga bab yang paling sulit bisa selesai. Terima kasih lus. Sukses selalu buat kamu lus.
10. Buat Wibi Maysitoh dan Silvia Rahma W. Teman yang paling baik, selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih.
11. Buat teman satu kelas Manajemen Malam angkatan 2015 dan 2016 mulai dari yang awal semester banyak hingga akhir semester berkurang satu per satu. Terima kasih karena kalian memberikan pengalaman yang berharga, memberikan kebahagiaan, memberikan kelucuan, kesedihan, kekompakan.

Aku sangat beruntung menjadi mahasiswa transfer di STIEKEN dan mendapatkan banyak teman yaitu kalian. Terima kasih atas semangat dan dukungan kalian.

12. Serta pihak-pihak yang mendukung dan memberikan semangat kepadaku, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungan yang kalian berikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover.....	i
Persembahan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	v
Lembar Pernyataan Keaslian.....	vi
Surat Keterangan Penelitian.....	vii
Abstraksi.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Diagram.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	3
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
1. Bagi Peneliti.....	7
2. Bagi Perusahaan.....	7
3. Bagi STIE Kesuma Negara Blitar.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	16
1. Devinisi Kualitas.....	16
2. Devinisi Pelayanan.....	17
C. Kualitas Pelayanan.....	20
D. Konsep Kualitas Pelayanan.....	21

E.	Kepuasan Konsumen.....	23
F.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	27
G.	Minat Beli Konsumen.....	30
H.	Hubungan Antar Variabel (kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli konsumen)....	32
	1. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
	2. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen.....	33
	3. Hubungan Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Konsumen.....	34
	4. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen yang di Mediasi Kepuasan Konsumen.....	35
I.	Hipotesis.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
B.	Jenis Penelitian.....	37
C.	Definisi Operasional Variabel.....	38
	1. Variabel <i>Independent</i> (X)	38
	2. Variabel <i>Intervening</i> (Y)	39
	3. Variabel <i>Dependent</i> (Z)	39
D.	Populasi dan Sampel.....	40
E.	Metode Pengumpulan Data.....	41
	1. Observasi.....	41
	2. Wawancara.....	42
	3. Kuesioner.....	42
	4. Dokumentasi.....	42
F.	Teknik Analisis Data.....	42

	1. Mengklasifikasikan Data.....	42
	2. Uji Kualitas Data.....	43
	3. Uji Asumsi Klasik.....	44
	4. Analisis Korelasi dan Analisis Jalur.....	45
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	48
	1. Sejarah dan Profil Perusahaan.....	48
	2. Visi dan Misi Perusahaan.....	49
	3. Struktur Organisasi.....	50
	4. Deskripsi Jabatan.....	51
B.	Menganalisa Hasil Kuesioner.....	61
	1. Karakter Responden.....	61
	2. Deskripsi Instrumen Penelitian.....	66
C.	Hasil Analisa Data.....	76
	1. Uji Kualitas Data.....	76
	a. Uji Validitas.....	76
	b. Uji Reliabilitas.....	79
	2. Uji Asumsi Klasik.....	80
	a. Uji Normalitas.....	80
	b. Uji Heteroskedastisitas.....	82
	c. Uji Linearitas.....	84
	d. Uji Autokorelasi.....	84
	3. Analisis Korelasi.....	85
	4. Analisis Jalur.....	87
	5. Koefisien Determinasi Substruktur 1.....	87
	6. Koefisien Determinasi Substruktur 2.....	90
D	Pembahasan	95
BAB V	PENUTUP	103
A.	Kesimpulan.....	103

B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Data penjualan UD. Platinum Blitar tahun 2013-2017.....	4
	2.1	Penelitian Terdahulu Eka Yuliani (2010).....	10
	2.2	Penelitian Tedahulu Arika Martania (2011).....	11
	2.3	Penelitian Trdahulu Jurina (2016).....	13
	2.4	Penelitian Terdahulu Ferninda Manopo (2013).....	14
	2.5	Penelitian Terdahulu Dwi Aryani (2010).....	16
	4.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
	4.2	Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	62
	4.3	Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
	4.4	Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
	4.5	Karakter Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
	4.6	Deskripsi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan..	67
	4.7	Deskripsi Instrumen Penelitian Kepuasan Konsumen.....	70
	4.8	Deskripsi Instrumen Penelitian Minat Beli Konsumen.....	73
	4.9	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	77
	4.10	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	77
	4.11	Uji Validitas Minat Beli Konsumen.....	78
	4.12	Hasil Keseluruhan Uji Validitas.....	78
	4.13	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	79
	4.14	Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	80
	4.15	Uji Reliabilitas Minat Beli Konsumen.....	80
	4.16	Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas	80
	4.17	Uji Normalitas Kualitas Pelayanan.....	81
	4.18	Uji Normalitas Kepuasan Konsumen.....	81
	4.19	Uji Normalitas Minat Beli Konsumen.....	81
	4.20	Hasil Keseluruhan Uji Normalitas.....	81

4.21	Hasil Uji Linearitas.....	84
4.22	Hasil Uji Autokorelasi.....	85
4.23	Hasil Analisis Korelasi.....	86
4.24	Tabel Interpretasi Nilai r	86
4.25	Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)...	88
4.26	Uji F Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	89
4.27	Uji t Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	90
4.28	Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen (Z).....	91
4.29	Uji F Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen (Z).....	92
4.30	Uji t Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan Kepuasan Konsumen (Y) Terhadap Minat Beli Konsumen (Z).....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan Antar Variabel.....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	83
Gambar 4.3	Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel.....	87
Gambar 4.4	Diagram Jalur Persamaan Struktural dan Koefisien Jalur.....	94

DAFTAR DIAGRAM

Diagram	1.1	Hasil Survey Di Awal Pada Konsumen UD.Platinum Blitar.....	5
---------	-----	---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner.....
Lampiran	2	Validitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Konsumen.....
Lampiran	3	Normalitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Minat Beli Konsumen.....
Lampiran	4	Analisis Jalur Sub-Struktural 1 dan 2.....