

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI UD SINAR BAHAGIA
COSMETIC SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

NAHLANG KRODITIAWAN
0912010034 / FE / EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI UD. SINAR BAHAGIA
COSMETIC, SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Oleh :
NAHLANG KRODITIAWAN
0912010034 / FE /EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

USULAN PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI UD. SINAR BAHAGIA COSMETIC,
SIDOARJO

Yang diajukan

NAHLANG KRODITIAWAN
0912010034/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

Pembimbing utama

DRA. SITI AMINAH, MM
NIP.196107121988032001

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi

DR. MUHADJIR ANWAR, MM.
NIP. 196509071991031001

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI UD. SINAR BAHAGIA COSMETIC,
SIDOARJO

Yang diajukan

NAHLANG KRODITIAWAN
0912010034/FE/EM

Telah untuk mengikuti ujian lisan oleh:

Pembimbing utama

DRA. SITI AMINAH, MM

NIP.196107121988032001

Tanggal :.....

Mengetahui

Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

DRS. Rahman Amrullah Suwaidi, MS

NIP. 1960003301986031003

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI UD SINAR BAHAGIA
COSMETIC SIDOARJO**

Disusun Oleh :
NAHLANG KRODITIAWAN
0912010034 / FE / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal : 31 Mei 2013

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dra. Siti Aminah. MM

Dra. Ec. Malicha

Sekretaris

Rizky Dermawan. SE.MM

Anggota

Dra. Siti Aminah. MM

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur. MM
NIP. 19630924 198903 1001

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD SINAR BAHAGIA COSMETIC, SIDOARJO”

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan yang baik ini perkenankan penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada seuruh pihak yang telah membantu guna mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. R. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM., selaku dekan fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Rahman Amrullah Suwaidi, MS., selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, meluangkan waktu dan memberikan bimbingan guna membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas pembanguna nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Ucapan terima kasih kepada keluarga ku, Bapak, Ibu dan my sister yang senantiasa memberikan dukungan baik doa dan dukugan baik moral maupun materiil dengan tulus ikhlas.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dar penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalaminya dimasa yang akan datang.

Surabaya, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2.2 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	19
3.1.1 Variabel Penelitian.....	19
3.1.2 Pengukuran Variabel	21
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23

3.3.1	Jenis Data	23
3.3.2	Sumber Data	23
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	23
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	24
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	24
3.4.2	Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif.....	25
3.4.2.1	Model Indikator Reflektif	25
3.4.2.2	Model Indikator Formatif	27
3.4.3	Kegunaan Metode Partial Least Square (PLS).....	30
3.4.4	Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	30
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
4.1.2	Jenis Usaha	35
4.1.3	Lokasi Perusahaan	35
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	35
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X).....	36
4.3	Analisis Partial Least Square.....	48
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran.....	48
4.3.2	Evaluasi Model Struktural.....	51
4.4	Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2	Identitas Responden Menurut Umur	36
Tabel 4.3	Indikator X1.1	37
Tabel 4.4	Indikator X1.2	37
Tabel 4.5	Indikator X1.3	38
Tabel 4.6	Indikator X2.1	39
Tabel 4.7	Indikator X2.2	39
Tabel 4.8	Indikator X3.1	40
Tabel 4.9	Indikator X3.2	40
Tabel 4.10	Indikator X4.1	41
Tabel 4.11	Indikator X4.2	42
Tabel 4.12	Indikator X4.3	42
Tabel 4.13	Indikator X5.1	43
Tabel 4.14	Indikator X5.2	44
Tabel 4.15	Interval Kelas	45
Tabel 4.16	Nilai Rata-Rata Variabel X	45
Tabel 4.17	Indikator Y1	46
Tabel 4.18	Indikator Y2	47
Tabel 4.19	Nilai Rata-Rata Variabel Y	47
Tabel 4.20	Convergent Validity (1).....	48
Tabel 4.21	Composite Reliability dan Cronbachs Alpha	49
Tabel 4.22	AVE	50
Tabel 4.23	R-Square	51
Tabel 4.24	Uji Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3.1	Principal Factor (Reflective) Model.....	27
Gambar 3.2	Composite Latent Variabel (Formative) Model.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Output Partial Least Square

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Sinar Bahagia Cosmetic Sidoarjo

Nahlang Krodtiawan

ABSTRAKSI

Konsep kepuasan dapat dikatakan masih bersifat abstrak, karena pencapaian kepuasan pelanggan merupakan proses yang sederhana, komplek maupun rumit. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian mengenai apakah hasil pembelian memenuhi kepuasan pelanggan atau tidak. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Word Of Mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan. Obyek penelitian disini adalah UD Sinar Bahagia Cosmetic di Sidoarjo, dimana di peroleh informasi bahwa tahun 2011-2012 terdapat banyak keluhan dari pelanggan yang disebabkan karena pelayanan yang kurang memuaskan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada UD Sinar Bahagia Cosmetic di Sidoarjo.

Variabel penelitian ini adalah kualitas layanan (X), kepuasan pelanggan (Y), dengan likert scale sebagai skala pengukuran variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan UD Sinar Bahagia Cosmetic yang berjumlah 110 pelanggan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil pengujian dengan teknik analisis PLS, berdasarkan pada hipotesis yang diajukan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, berpengaruh signifikan dan terbukti kebenarannya.

Keyword : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Sinar

Bahagia Cosmetic Sidoarjo

Nahlang Kroditiawan

ABSTRAKSI

Konsep kepuasan dapat dikatakan masih bersifat abstrak, karena pencapaian kepuasan pelanggan merupakan proses yang sederhana, kompleks maupun rumit. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian mengenai apakah hasil pembelian memenuhi kepuasan pelanggan atau tidak. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Word Of Mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan. Obyek penelitian disini adalah UD Sinar Bahagia Cosmetic di Sidoarjo, dimana di peroleh informasi bahwa tahun 2011-2012 terdapat banyak keluhan dari pelanggan yang disebabkan karena pelayanan yang kurang memuaskan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada UD Sinar Bahagia Cosmetic di Sidoarjo.

Variabel penelitian ini adalah kualitas layanan (X), kepuasan pelanggan (Y), dengan likert scale sebagai skala pengukuran variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan UD Sinar Bahagia Cosmetic yang berjumlah 110 pelanggan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil pengujian dengan teknik analisis PLS, berdasarkan pada hipotesis yang diajukan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, berpengaruh signifikan dan terbukti kebenarannya.

Keyword : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman era globalisasi ini memberikan kepuasan yang mutlak adalah suatu keuntungan tersendiri bagi sebuah organisasi perusahaan, namun hal ini juga terasa tidak sangat mudah untuk merealisasikan keinginan tersebut sebab banyak pemain di dalam suatu perekonomian yang bermain di dalam suatu pasar perusahaan, ditambah lagi selera pelanggan itu tidak mungkin sama diantara satu dengan yang lainnya juga berbeda-beda dan juga kompetisi perekonomian sangat terasa di semua sektor perekonomian di indonesia terutama pelayanan jasa yang sangat dekat dengan masyarakat indonesia. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Seperti halnya dalam beberapa bisnis seperti bisnis kosmetik kecantikan. Bisnis kosmetik kecantikan adalah salah satu bisnis yang tidak akan pernah mati karena menyangkut dunia perempuan, dari beberapa media bahkan menyebutkan bisnis semacam ini sangat tahan menghadapi krisis. Entah itu berupa bisnis hobi, fashion atau bisnis kosmetik kecantikan. Bisnis

kosmetik kecantikan ini tidak selalu dijalankan oleh kaum perempuan saja, tetapi bisa dijalankan oleh siapapun yang mampu melihatnya sebagai peluang yang bagus. Jika melihat pasar Indonesia saja warga Indonesia ini didominasi oleh perempuan, mereka itulah target pasar yang sangat besar dalam bisnis kosmetik kecantikan.

Kotler (200) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Untuk itu sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggannya, karena pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada konsumen yang lain dan juga akan melakukan pembelian ulang.

Seperti halnya toko sinar bahagia cosmetic merupakan toko yang menjual berbagai macam kosmetik kecantikan mulai dari bedak, lipstik, parfum dll. Toko ini bertempat di jalan jeruk no 64 wage, Sidoarjo. Lokasi ini dirasa cukup strategis karena toko ini tepat di pinggir jalan yang merupakan akses menuju ke arah jalan raya langsung. Toko sinar bahagia cosmetic yang saat ini sedang giat-giatnya melakukan pemasaran jasa, dengan cara memberikan fasilitas produk-produk yang dijual sangat lengkap, parkir luas, karyawan berpengalaman serta harga terjangkau dengan layanan yang memuaskan menyebabkan banyaknya alternatif pilihan mengarah pada prioritas dalam segi kualitas. Akan tetapi melalui kotak saran yang disediakan oleh toko sinar bahagia cosmetic dan hasil wawancara dari pemilik toko banyak sekali pengaduan yang diberikan oleh pelanggan. Hal ini dibuktikan

banyaknya pengaduan yang di sampaikan oleh pelanggan pada tiga bulan terakhir pada tahun 2011. Banyaknya keluhan yang di ajukan pelanggan adalah kualitas layanan karyawan pada saat melayani pelanggan tidak ramah hal ini kemungkinan disebabkan karena banyaknya pelanggan yang datang membeli sangat ramai. Selain itu terdapat data jumlah penjualan selama tahun 2011 toko sinar bahagia cosmetic di bawah ini:

**JUMLAH PENJUALAN TOKO "SINAR BAHAGIA COSMETIC"
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2011**

BULAN	JUMLAH PENJUALAN (Rp)
JANUARI	60.730.000
FEBRUARI	63.859.500
MARET	64.327.300
APRIL	68.129.000
MEI	64.791.500
JUNI	70.903.400
JULI	71.872.000
AGUSTUS	69.196.000
SEPTEMBER	75.521.500
OKTOBER	57.170.300
NOVEMBER	50.735.800
DESEMBER	48.940.000

Sumber data: TOKO "SINAR BAHAGIA COSMETIC"

Dari data di atas menunjukkan jumlah penjualan yang turun tiga bulan terakhir. Dari penurunan jumlah penjualan tersebut dapat dijadikan masalah yang dapat diteliti. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi pelayanannya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD SINAR BAHAGIA COSMETIC, SIDOARJO”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas serta melihat data yang didapat dari penjualan toko “sinar bahagia kosmetik” setiap bulannya Maka pernyataan penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut:

Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di UD Sinar Bahagia Cosmetic,Sidoarjo?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di UD Sinar Bahagia Cosmetic,Sidoarjo.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan toko sinar bahagia cosmetic Sidoarjo. Sehingga menjadi masukan untuk perusahaan sebagai jalan meningkatkan kualitas toko sinar bahagia cosmetic Sidoarjo.

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan dibidang pemasaran karena dengan adanya pengetahuan dan penulisan skripsi, penulis dapat mengetahui teori-teori yang telah dipelajari dalam praktek-praktek yang sesungguhnya.