



**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PUSAT BUSANA MUSLIM SYAFIA JEMBER**

***THE RELATIONS OF DIMENSION QUALITY SERVICES WITH CUSTOMER
SATISFACTIONS AT SYAFIA MOESLIM FASHION CENTER JEMBER***

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Oleh:

SAIFUL AMRI

NIM 060910202200

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2011



**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PUSAT BUSANA MUSLIM SYAFIA JEMBER**

***THE RELATIONS OF DIMENSION QUALITY SERVICES WITH CUSTOMER
SATISFACTIONS AT SYAFIA MOESLIM FASHION CENTER JEMBER***

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

**SAIFUL AMRI
NIM 060910202200**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya sembahakan untuk:

1. Ayahahanda Suhairi Afandi (alm), Ibunda Suhartini, terima kasih atas segala do'a, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan
2. Saudara sekandung saya, Yulia Susanti, Diana Nur Santi, Sandi Suwardi Hasan, Yuliatin Azizah dan Fitri Hidayati yang memberi semangat dan dorongan.
3. Bapak ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan do'a dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
4. Almameter, program studi ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

“Bisnis sebuah perusahaan sebenarnya adalah menciptakan pelanggan, mempertahankan pelanggan, dan menciptakan lebih banyak pelanggan.” (Irawan, 2010, ii)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Amri

NIM : 060910202200

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:”Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 Juli 2011

Yang Menyatakan

Saiful Amri
NIM 060910202200

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PUSAT BUSANA MUSLIM SYAFIA JEMBER**

***THE RELATIONS OF DIMENSION QUALITY SERVICES WITH CUSTOMER
SATISFACTIONS AT SYAFIA MOESLIM FASHION CENTER JEMBER***

Oleh:

**SAIFUL AMRI
NIM 060910202200**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

Dosen Pembimbing Anggota : Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan Dimensi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada pusat Busana Muslim Syafia Jember” telah diuji dan disahkan Pada : Jum’at
Hari, Tanggal : 12 Agustus 2011
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP 195704071986091001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. Didik Eko Julianto, MAB
NIP 196107001989021001

Yuslinda Dwi Handini, S.sos, MAB
NIP 197909192008122001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP 195402021984031004

Drs. Poerwanto, MA
NIP 194907151984031002

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember; Saiful Amri; 060910202200; 2011; 118 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Pusat busana muslim Syafia adalah toko busana muslim yang melayani penjualan baik penjualan kecil maupun partai besar atau yang biasa disebut grosir. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Obyek penelitian yaitu pelanggan pusat busana muslim Syafia Jember.

Permasalahan yang akan diteliti adalah “Bagaimana Hubungan Dimensi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember?” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan secara simultan, untuk mengetahui Hubungan Dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan secara parsial, dan untuk mengetahui variabel yang kuat Hubungan Dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Pusat busana muslim Syafia Jember.

Data primer diperoleh melalui metode kuesioner dari 100 responden yaitu pelanggan pusat busana muslim Syafia Jember. Data yang telah diolah kemudian dianalisis menggunakan rumus koefisien korelasi Rank Spearman. Berdasarkan hasil perhitungan untuk keandalan / *reliability* (X₁) menunjukkan nilai Hasil perhitungan menunjukkan nilai r_s adalah 0,334 sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,334 berada pada interval 0,21 – 0,40 yang tergolong mempunyai Hubungan rendah. Daya tanggap / *responsiveness* (X₂) menunjukkan nilai r_s adalah 0,465. Sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,465 berada pada interval 0,41-0,60 yang tergolong mempunyai Hubungan agak rendah. Berdasarkan hasil perhitungan untuk *confidence/keyakinan* (X₃) menunjukkan nilai r_s adalah 0,712. Sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, Maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,712 berada pada interval 0,61-0,80 yang tergolong mempunyai Hubungan cukup. Berdasarkan hasil perhitungan untuk empati / *Empathy* (X₄) menunjukkan nilai r_s adalah 0,612. Sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,612 berada pada interval 0,61-0,80 yang tergolong mempunyai Hubungan cukup. Berdasarkan hasil perhitungan untuk berwujud / *tangibel* (X₅) menunjukkan nilai r_s adalah 0,323 sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,323 berada pada interval 0,21-0,40 yang tergolong mempunyai Hubungan rendah. Hal ini berarti bahwa berwujud / *tangibel* (X₅) mempunyai Hubungan rendah dengan kepuasan pelanggan (Y) di Pusat Busana

Muslim Syafia Jember. Dari variabel-variabel tersebut dapat diketahui perhitungan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai r_s adalah 0,726 sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,726 berada pada interval 0,61 – 0,80 yang tergolong mempunyai Hubungan cukup. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai Hubungan cukup dengan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan : terdapat Hubungan yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember, dengan hasil ujian r_s sebesar 0,726 sesuai dengan pedoman pemberian interpretasi dari Usman dan Akbar, maka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,726 berada pada interval 0,61 – 0,80 yang tergolong mempunyai Hubungan cukup. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai Hubungan cukup dengan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan responden / pelanggan, hasil perhitungan koefisien regresi secara parsial yaitu variabel keandalan/*reliability* (X_1) sebesar 0,334, Daya tanggap / *responsiveness* (X_2) sebesar 0,465, keyakinan/*confidence* (X_3) sebesar 0,712, Empati/*empathy* (X_4) sebesar 0,612, Berwujud/*Tangible* (X_5) sebesar 0,323. Variabel kualitas pelayanan yang mempunyai Hubungan paling kuat dengan kepuasan pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember adalah keyakinan /*confidence* (X_3) sebesar 0,712, yang meliputi kemampuan Pusat Busana Muslim Syafia dalam memberikan penjelasan, bertindak ramah dan sopan serta memberikan keamanan dalam berbelanja.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah swt. atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Busana Muslim Syafia Jember” untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Jurusan Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. Hari Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph.D, selaku Pembantu Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. Didik Eko Julianto, MAB, selaku dosen pembimbing utama atas kesabaran untuk meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
6. Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB, selaku dosen anggota yang juga memberikan pengarahan dan bimbingan demi terselesainya penulisan proposal ini.
7. Shiraz Husain selaku owner Pusat Busana Muslim Syafia Jember, yang telah memberikan ijin peneliti di Pusat Busana Muslim Syafia Jember.
8. Maulida Laily dan segenap karyawan Pusat Busana Muslim Syafia yang memberikan dukungan dan bimbingan selama penulis melaksanakan penelitian.

9. Sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dengan bantuan mereka penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Pemasaran	7
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Konsep Toko Busanan	18
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.8 Hipotesis Penelitian	22

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	26
3.2.1 Tempat Penelitian	26
3.2.2 Waktu Penelitian	26
3.3 Model Analisis	26
3.4 Prosedur Penelitian	27
3.4.1 Tahap Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.4.2 Tahap Persiapan.....	28
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	29
3.4.4 Tahap Pengelolaan Data	30
3.5 Definisi Operasional Konsep	30
3.6 Tehknik Pengukuran Variabel	32
3.7 Tahap Analisis Data	33
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan	35

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah Pusat Busana Muslim Syafia	36
4.1.2 Perlengkapan Pelayanan Pusat Busana Muslim Syafia	37
4.1.3 Struktur Organisasi	38
4.1.4 Uraian tugas, wewenang, tanggung jawab struktur ..	39

BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Data	44
5.1.1 Deskripsi Responden	44
5.1.2 Deskripsi Data Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan	47
5.1.3 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
5.2 Analisis Data	66
5.3 Analisis Korelasi untuk Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
5.4 Analisis Korelasi untuk Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.....	72
5.5 Analisis Korelasi untuk Keyakinan dengan Kepuasan Pelanggan.....	78

5.6 Analisis Korelasi untuk Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	84
5.7 Analisis Korelasi untuk Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan	90
5.8 Analisis Korelasi untuk Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	96
5.9 Pembahasan	102
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

1.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	35
5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Responden.....	44
5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
5.4 Kejujuran Karyawan.....	47
5.5 Kecepatan dalam Melayani.....	48
5.6 Keramahan Karyawan.....	48
5.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan secara Keseluruhan.....	50
5.8 Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Kesulitan Pelanggan.....	50
5.9 Pengetahuan karyawan tentang produk yang dijual.....	51
5.10 Kemampuan karyawan menjawab keluhan.....	51
5.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel tanggap/ <i>responsiveness</i> (X_2) Secara Keseluruhan.....	53
5.12 Memberikan penjelasan.....	53
5.13 Bertindak ramah dan sopan.....	54
5.14 Keamanan dalam berbelanja.....	54
5.15 Tanggapan Responden Terhadap variabel keyakinan/ <i>confidence</i> (X_3) Secara keseluruhan.....	55
5.16 Memberikan informasi yang dibutuhkan.....	56

5.17 Mengenai karyawan dalam memberikan kemudahan dalam berbelanja.....	57
5.18 karyawan pusat busana muslim syafia dalam memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.....	57
5.19 Tanggapan Responden Terhadap variabel Empati/ <i>Empaty</i> (X ₄) Secara Keseluruhan.....	59
5.20 sarana berbelanja di pusat busana muslim mislim syafia.....	59
5.21 fasilitas untuk pelanggan.....	60
5.22 kelengkapan produk yang di jual di pusat busana muslim syafia.....	60
5.23 Tanggapan Responden Terhadap Indikator tangible/ <i>berwujud</i> (X ₅) Secara Keseluruhan.....	62
5.24 Tanggapan Responden Terhadap Variabel kualitas pelayanan (X) Secara Keseluruhan.....	63
5.25 Kepuasan terhadap produk yang dijual.....	64
5.26 kemudahan dalam berbelanja.....	64
5.27 kepuasan pelayanan karyawan.....	65
5.28Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	66
5.29 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₁ dengan Y (Keandalan).....	67
5.30 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₂ dengan Y (Daya Tanggap).....	73

5.31 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₃ dengan Y (Keyakinan).....	79
5.32 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₄ dengan Y (Empati).....	85
5.33 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₅ dengan Y (Berwujud).....	90
5.34 Hasil perhitungan nilai, rangking, di ² X ₅ dengan Y (Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan)....	96

DARTAR GAMBAR

1.1 Data Penjualan Pusat Busana Muslim Syafia.....	4
3.1 Model Analisis.....	26
4.1 Struktur Organisasi Pusat Busana Muslim Syafia.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	110
Lampiran 2. Kuesioner.....	111
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	114
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.	117
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Pusat Busana Muslim syafia.....	118
Lampiran 6. Foto-foto saat Penelitian di Pusat Busana Muslim Syafia.....	119