



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KARAOKE KELUARGA FLAMBOYAN KEDIRI**

*(The Influence of service Quality to Customer Satisfaction in Karaoke Keluarga
Flamboyan Kediri)*

SKRIPSI

Oleh

Hell Dhuta Prima Athena Bnebs

NIM 070910202112

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

2011



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KARAOKE KELUARGA FLAMBOYAN KEDIRI**

*(The Influence of service Quality to Customer Satisfaction in Karaoke Keluarga
Flamboyan Kediri)*

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana
(S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

Hell Dhuta Prima Athena Bnebs

NIM 070910202112

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

2011

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan kebanggaan saya persembahkan skripsi ini untuk :

- Jembatan kasih sayang Tuhan bagi saya, Drs. Binti Nuryati dan Drs. Eko Budi Santoso, tak akan pernah cukup kata untuk kalian atas seluruhmu untukku.
- Lelaki kecilku, Yan Gladian Cloudy Victoria Bnebs dan saudariku Saktyana Novie Nalawati terima kasih perhatian dan semangatnya yang tak pula surut.
- Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

MOTTO

“Quality is the essential element in gaining a customer’s trust. To forfeit it once is to lose it forever” (Lillian Vernon)

Sumber : Kabodian. 1996. *The Customer Is Always Right! Thought Provoking Insights On The Importance Of Customer Satisfaction From Today’s Business Leaders.*
United States of America. McGraw-Hill, Inc

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hell Dhuta Prima Athena Bnebs

NIM : 070910202112

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri” 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 harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 September 2011

Yang menyatakan,

Hell Dhuta Prima Athena Bnebs

NIM 070910202112

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARAOKE KELUARGA FLAMBOYAN KEDIRI

*(The Influence of service Quality to Customer Satisfaction in Karaoke Keluarga
Flamboyan Kediri)*

Oleh

Hell Dhuta Prima Athena Bnebs

NIM 070910202112

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Poerwanto, MA

Dosen Pembimbing Anggota : Hari Karyadi, SE., M.SA., Ak

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Rabu, 28 September 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji

Ketua,

Pembimbing Utama,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

Drs. Poerwanto, MA

NIP. 19610700 198902 1 001

NIP : 19490715 198403 1 002

Anggota I

Anggota II

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP : 19560409 198702 2 001

NIP : 19540202 198403 1 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP : 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri; Hell Dhuta Prima Athena Bnebs; 070910202112; 2011; 147 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik; Universitas Jember.

Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa hiburan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang menghubungkan dua variabel yang bersifat sebab akibat. Obyek penelitian ini yaitu para pelanggan Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *incidental sampling* dengan jumlah responden 100 orang yaitu pelanggan Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden tersebut. Penelitian dilakukan di Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus analisis linier berganda dengan bantuan program SPSS melalui uji F test (simultan) dan uji t (parsial). Nilai masing-masing koefisien regresi variabel independen dari model regresi diperoleh nilai positif. Hal ini menggambarkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif terhadap besarnya tingkat kepuasan pelanggan, artinya dengan semakin besarnya variabel independen maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin besar pula.

Hasil uji t menyebutkan variabel daya tanggap dan jaminan memiliki t hitung lebih dari pada t tabel, sehingga daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena t hitung ketiga variabel tersebut lebih kecil dari pada nilai t tabel. Berdasarkan uji F diketahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan berpenaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 4,815 dan nilai F hitung tersebut lebih besar daripada F tabel.

PRAKATA

Puji syukur penulis senantiasa panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat hidayah dan inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dari awal penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku ketua Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
3. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Dan juga selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
4. Hari Karyadi, SE., M.SA., Ak. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.
6. Pak Gimbar selaku manajer Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian dan memberikan data-data untuk kelengkapan skripsi ini. Pak Yudi, Mas Yanu dan seluruh karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri atas saran dan bantuannya.

7. Binti Nuryati dan Eko Budi Santoso, mama papaku, terimakasih atas suntikan motivasi tanpa henti serta seluruhmu untukku selama ini terimakasih selalu menjadi orang tua yang luar biasa.
8. Yan Gladian Claudy Victoria Bnebs dan Saktyana Novie Nalawati, kita menempa diri pada kenyataan rumit yang dengannya kita saling menguatkan.
9. Anak-anak tiriku, Dindo, Winchan, Bejo, Lee, Ty dan Nyun *suwun* alarm semangatnya, keceriaan pun kebersamaan yang menjadikan tempat ini cukup layak dihuni. Karibku, Rini dan Gigih atas doa dan perhatiannya.
10. Keluarga kecilku Ise Niarma Simbolon dan Dhamas Utami Putri untuk geliatmu yang *merintak-rintakkan* diri tetap tak diam.
11. Mas,mbakku;Zeta,Hajar,Anggit,Tyas,Afif,Paijo,Alaisa,Darmo,Cholil,Chalimi,Shinta,Winda,Black.Sahabatku;Nenek,Ripin,Joker,Fuad,Mat,Dinda,Catur,Nyun,Eko,Dhor,Cemot,Ida,Ulung,Zen,Hari,Uus,Desy,Feris,Agung,Kecil,Deden,Rivan,Vina,Wiwit,Alrisa,Nanda,Virgie,Panji,Sulton,Fajri,Novi,Prima,Arif,Caca,Edy,Ferio,Imam,Nita,Riski,Vian dan seluruh kawula Halmada Doeasatoe tanpa terkecuali, kalian punya andil masing-masing atas wantahku hari ini, terimakasih betul.
12. Manusia malam, Tamam, Bejo, Black, Kebow, Chuz, Jack terimakasih untuk kesediaan menjadi orang-orang yang dapat diandalakan.
13. PRIMA, PSM, IMAKA, HIMAISTRA terimakasih atas ruangkmu beriak.
14. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh pihak yang tak disebutkan.

Demikian karya sederhana ini tersaji, saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkannya.

Jember, 19 September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

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	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Pemasaran	7
2.3 Pemasaran Jasa.....	9
2.3.1 Definisi Jasa.....	9
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.3.3 Klasifikasi Jasa	11
2.3.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	13

2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.2 Model Kualitas Pelayanan	21
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	23
2.4.4 Kepuasan Pelanggan	25
2.5 Karaoke.....	26
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.7 Penelitian Terdahulu	28
2.8 Alur Roadmap Penelitian.....	29
2.9 Hipotesis.....	30
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	32
3.2 Model Analisis	32
3.3 Tahap Persiapan	34
3.3.1 Studi Pustaka.....	34
3.3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	35
3.3.3 Observasi Pendahuluan.....	35
3.3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.4 Tahap Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder.....	38
3.5 Tahap Pengolahan Data	38
3.5.1 Pemeriksaan Data	38
3.5.2 Pengkodean.....	39
3.5.3 Tabulasi.....	39
3.6 Operasionalisasi Variabel	39
3.6.1 Kualitas Pelayanan (Variabel X)	40
3.6.2 Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	41
3.7 Teknik Pengukuran	41

3.8 Uji Instrumen	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
3.9 Analilis Data	44
3.9.1 Regresi Linier Berganda	44
3.9.2 Uji F	45
3.9.3 Uji t	47
3.10 Uji Asumsi Klasik	48
3.10.1 Multikoleniaritas	48
3.10.2 Heterokedastisitas	49
3.10.3 Auto Korelasi	49
3.10.4 Uji Normalitas Data	49
3.11 Kesimpulan.....	50
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3 Struktur Organisasi dan Fungsinya	52
4.1.4 Sumber Daya Manusia	57
4.1.5 Aspek Personalia	57
4.1.6 Fasilitas Karaoke Keluarga Flamboyan	58
4.2 Uji Instrumen Data	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.1 Karakteristik Umum Responden	62
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.4 Hasil dan Analisis Data	82

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	84
4.4.3 Uji t.....	87
4.4.4 Uji F.....	88
4.5 Pembahasan.....	89
BAB 5. KESIMPULAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	93
DAFTAR BACAAN.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan PDRB Kota Kediri tahun 2004-2009	3
1.2	Perkembangan Sektor hiburan dan rekreasi Kota Kediri tahun 2004-2009	3
1.3	Tempat Karaoke Kota Kediri	4
2.1	Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini	29
3.1	Jumlah pengunjung Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri bulan Juli 2010-Maret 2011	36
3.2	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	47
4.1	Jumlah karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri	57
4.2	Daftar harga sewa ruang per jam Karaoke Keluarga Flamboyan	59
4.3	Hasil Uji Validitas Data	60
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Data	61
4.5	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden	62
4.6	Karakteristik responden berdasarkan usia responden	63
4.7	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden.....	64
4.8	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden	64
4.9	Karakteristik responden berdasarkan intensitas responden dalam menggunakan jasa Karaoke Keluarga Flamboyan.....	65
4.10	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item kebersihan kondisi eksterior Karaoke Keluarga Flamboyan.....	66
4.11	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item kebersihan dan kenyamanan kondisi interior Karaoke Flamboyan	67
4.12	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item kelengkapan peralatan Karaoke Keluarga Flamboyan yang berfungsi dengan baik.....	67
4.13	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item fasilitas penunjang pada Karaoke Flamboyan.....	68

4.14	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item penampilan karyawan Karaoke Flamboyan rapi	68
4.15	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item pelayanan tepat waktu sesuai janji.	69
4.16	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item pelayanan tepat dan memuaskan.....	69
4.17	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan bersikap simpatik.....	70
4.18	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item pelayanan yang sama untuk semua pelanggan.....	70
4.19	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan tanggap dalam melayani pelanggan saat dibutuhkan.....	71
4.20	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan memberikan pelayanan secara cepat	72
4.21	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan menangani keluhan secara tepat.....	72
4.22	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara jelas	73
4.23	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan bersikap komunikatif.....	73
4.24	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan bersikap sopan dan ramah	74
4.25	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan memiliki pengetahuan tentang lagu-lagu lama ataupun terbaru	74
4.26	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item fasilitas sesuai dengan informasi yang diberikan	75
4.27	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item tempat parkir yang aman	75

4.28	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan memberikan perhatian sesuai dengan keinginan pelanggan	76
4.29	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan memperhatikan dan menindaklanjuti kritik dan saran pelanggan	77
4.30	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item karyawan Karaoke Keluarga Flamboyan memiliki pemahaman dalam mengetahui keinginan pelanggan	77
4.31	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item Karaoke Keluarga Flamboyan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.....	78
4.32	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap kondisi eksterior dan interior yang bersih, kelengkapan peralatan karaoke, fasilitas penunjang serta penampilan karyawan yang rapi mempengaruhi kepuasan.....	79
4.33	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap ketepatan waktu, hasil pelayanan yang tepat, sikap simpati karyawan dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan mempengaruhi kepuasan	79
4.34	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap ketanggapan saat dibutuhkan, penanganan keluhan secara tepat, pemberian informasi yang jelas serta waktu pengoperasian yang nyaman mempengaruhi kepuasan.....	80
4.35	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap karyawan yang komunikatif,sopan dan ramah;kesesuaian fasilitas dengan informasi; pengetahuan karyawan tentang lagu-lagu serta tempat parkir yang aman mempengaruhi kepuasan	81
4.36	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap karyawan yang memberikan perhatian; memperhatikan dan menindaklanjuti kritik dan saran; memahami keinginan pelanggan serta waktu pengoperasian yang nyaman mempengaruhi kepuasan	81
4.37	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82

4.38 Nilai VIF masing-masing variabel bebas.....	84
4.39 Uji Heterokedastisitas	85
4.40 Hasil Uji t.....	88
4.41 Hasil Uji F.....	89

DAFTAR GAMBAR

2.1	Konsep-konsep inti pemasaran	8
2.2	Model Konseptual Servqual	22
2.3	Alur roadmap penelitian	30
4.1	Bagan struktur organisasi Karaoke Keluarga Flamboyan.....	54
4.2	Uji asumsi Normalitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	98
2. Hasil Penelitian	105
3. Hasil Penghitungan Zscore	114
4. Uji Instrumen	117
5. Analisis regresi Linier Berganda.....	129
6. Uji Asumsi Klasik.....	130
7. r Tabel	133
8. t Tabel	135
9. F Tabel	138
10. Foto-foto	141
11. Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	146
12. Ijin Melaksanakan Penelitian dari Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri	147