

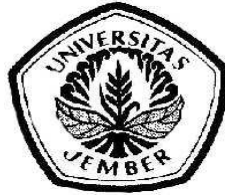


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PANGKAS RAMBUT KARISMA JEMBER
TAHUN 2007**

SKRIPSI

**Oleh :
ANANG HADI CAHYONO
030210301144**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2007**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PANGKAS RAMBUT KARISMA JEMBER
TAHUN 2007**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh :
ANANG HADI CAHYONO
030210301144**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN



Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT Ku persembahkan skripsi ini untuk yang terkasih:

- Kedua orang tuaku (Suhardi dan Roqoyah) terima kasih atas do'a, kasih sayang dan perhatian yang engkau berikan
- Kakakku tercinta Mailun Hariyani terima kasih atas perhatian dan dukungannya
- Sahabat-sahabatku yang tersayang
- Almamater tercinta, tempat aku menuntut ilmu



MOTTO

Mendengarkan suara pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan perusahaan apapun tanpa kecuali perusahaan kecil sekalipun

(Tjiptono Fandy)

Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, Tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan

(Tjiptono Fandy)

Pelanggan adalah raja

(penulis)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anang Hadi Cahyono

NIM : 030210301144

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pangkas Rambut Karisma Jember Tahun 2007* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 17 Desember 2007

Yang menyatakan

Anang Hadi Cahyono
NIM. 030210301144

PENGAJUAN

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PANGKAS RAMBUT KARISMA JEMBER
TAHUN 2007**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Nama	: Anang Hadi Cahyono
NIM	: 030210301144
Angkatan Tahun	: 2003
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 24 Juli 1984
Jurusan/Program	: P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Joko Widodo, MM
NIP. 131 601 514

Dra. Retna Ngesti S, M. P
NIP . 131 658 014

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Sabtu

Tanggal : 2 Februari 2008

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs.H. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 131 570 077

Dra. Retna Ngesti S, M. P
NIP . 131 658 014

Anggota :

1. Drs. Umar HMS. MS.i (.....)
2. Drs. Joko Widodo. M. M (.....)

Mengetahui,
Dekan

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 130 810 936
RINGKASAN

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pangkas Rambut Karisma Jember Tahun 2007 “Anang Hadi Cahyono, 030210301144, 2007, 76 Halaman”.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa pangkas rambut khususnya Pangkas Rambut Karisma Jember. Kualitas pelayanan pangkas rambut yang baik atau buruk tergantung pada kebutuhan atau keinginan pelanggan terpenuhi atau tidak terpenuhi. Apabila jasa pangkas rambut yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas jasa pangkas rambut dipersepsikan sebagai kualitas baik atau memuaskan. Jika jasa pangkas rambut yang diterima melampaui harapan pelanggan pangkas rambut maka kualitas jasa pangkas rambut dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Pangkas Rambut karisma Jember dan untuk mengetahui variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkas Rambut Karisma Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area*. Penelitian ini menggunakan *Purposive Accidental Sampling* dalam pengambilan sampel dan yang menjadi obyeknya adalah pelanggan Pangkas Rambut Karisma Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, uji-F dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkas Rambut Karisma Jember. Hal ini dibuktikan dari perhitungan uji simultan dengan menggunakan uji-F dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($29,001 \geq 2,311$). Koefisien determinasi berganda (R_{square}) sebesar 0,607 yang berarti bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan jasa secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pangkas Rambut Karisma Jember. Berdasarkan hasil sumbangan proporsi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, keandalan (X_1) sebesar 9,407%, daya tanggap (X_2) sebesar 16,29%, jaminan (X_3) sebesar 11,52%, empaty (X_4) sebesar 6,87% dan bukti fisik (X_5) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pangkas Rambut Karisma Jember dengan nilai sebesar 16,60%.

Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pangkas Rambut Karisma Jember Tahun 2007” sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari beberapa pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
4. Ketua Program Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
6. Manajer dan Karyawan Pangkas Rambut Karisma Jember
7. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, Januari 2007

Anang Hadi Cahyono

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGAJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DENAH LOKASI.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori Tentang Pemasaran Jasa	7
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	7
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.3 Dasar Teori Tentang Kualitas Pelayanan dan	
Gap Kualitas layanan	10
2.4 Dasar Teori Tentang Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan jasa	

(Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, <i>Empathy</i> dan Bukti Fisik)	
terhadap kepuasan Pelanggan	24
2.6 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	29
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Teknik pengukuran Data	31
3.6 Data dan Sumber Data	31
3.6.1 Data	31
3.6.2 Sumber Data.....	32
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7.1 Metode Angket.....	32
3.7.2 Metode Observasi.....	32
3.7.3 Metode Wawancara.....	33
3.7.4 Metode Dokumentasi	33
3.8 Teknik Pengolahan Data	33
3.8.1 Editing	33
3.8.2 Skoring	33
3.8.3 Tabulasi	33
3.9 Metode Analisis Data	34
3.9.1 Analisis Deskriptif	34
3.9.2 Analisis Inferensial	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2 Misi dan Motto Perusahaan.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.1.4 Produk Jasa Perusahaan	43
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Analisis Data	47
4.3.1 Analisis Data Deskriptif	47
4.3.2 Analisis Inferensial	61
4.4 Pembahasan	69
4.4.1 Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Secara Simultan.....	69
4.4.2 Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Secara Parsial	70
4.4.3 Variabel Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Di Pangkas Rambut Karisma Jember	74
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa	9
4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
4.2 Jumlah Responden Menurut Umur Responden.....	40
4.3 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan/Profesi Responden.....	41
4.4 Jumlah Responden Menurut Tingkat Kunjungan Dalam Setahun.....	41
4.5 Deskripsi Tentang Layanan Jasa Kapster yang Cepat dan Hasilnya Sesuai Keinginan Responden.....	42
4.6 Deskripsi Tentang Kemampuan Kapster Dalam Mengikuti Model Tatanan Rambut.....	43
4.7 Deskripsi Tentang Kemampuan Kapster Terhadap Keinginan Pelanggan.	44
4.8 Deskripsi Tentang Kemampuan Pegawai Dalam Menyambut Pelanggan.....	45
4.9 Deskripsi Tentang Dimensi Jaminan Kapster dan Pegawai Terhadap Pelanggan.....	46
4.10 Deskripsi Tentang Dimensi Jaminan Kapster dan Pegawai Terhadap Pelanggan.....	47
4.11 Deskripsi Tentang Kepedulian Kapster dan Pegawai Terhadap Pelanggan.....	48
4.12 Deskripsi Tentang Kepedulian dan Perhatian Pegawai dan Karyawan Terhadap Pelanggan.....	49
4.13 Deskripsi Tentang Kelengkapan Alat-alat Salon Menurut Responden.....	50
4.14 Deskripsi Tentang Kebersihan dan Kerapian Pegawai Serta Ruangan Menurut Responden.....	51
4.15 Deskripsi Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.16 Deskripsi Tentang Keinginan Pelanggan Untuk Kembali Menggunakan Jasa di Pangkas Rambut Karisma Jember.....	54
4.17 Deskripsi tentang loyalitas pelanggan Pangkas Rambut Karisma Jember.	54
4.18 Deskripsi Tentang Keinginan Pelanggan Untuk Memberitahukan	

Keberadaan Pangkas Rambut Karisma Jember ke orang lain.....	55
4.19 Hasil Uji Validitas Data	56
4.20 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	60
4.23 Hasil Analisis Uji F.....	60
4.24 Hasil Analisis Uji t.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Analisis Lima Kesenjangan	11
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Operasi Manajemen Pelayanan	19
2.4 Konsep Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pangkas Rambut Karisma Jember	20
4.1 Struktur Organisasi Pangkas Rambut Karisma Jember	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian

2. Tuntunan Penelitian
3. Tuntunan Wawancara
4. Angket Penelitian
5. Data Responden Penelitian
6. Tabulasi Data Hasil Angket
7. Hasil Analisis Statistik dengan Program SPSS 11.5 For Windows untuk Analisis Regresi Linier Berganda
8. Uji Validitas
9. Uji Reliabilitas
10. Tabel Nilai-nilai Koefisien (r) Product Moment
11. Tabel Nilai-nilai Kritis F
12. Tabel Nilai-nilai Kritis t
13. Dokumentasi
14. Lembar Konsultasi