

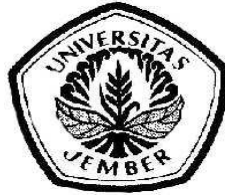


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PANGKAS RAMBUT KARISMA JEMBER
TAHUN 2007**

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