



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JEMBER FASHION  
CARNAVAL CENTRE (JFCC)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ASFIDA SOFIATI**  
**NIM 040810291018**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jember Fashion Carnival Centre (JFCC)”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada Jember Fashion Carnival Centre (JFCC). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengambil 80 responden sebagai sampelnya. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Logistik dengan menggunakan SPSS versi 13.0. Uji F dan Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara simultan. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh dan sumbangan dari masing-masing variabel menggunakan uji t.

Keseluruhan variabel dalam penelitian ini diukur dengan 13 item pertanyaan yang menggunakan skala likert, dengan skala 1 sampai 4. penelitian ini menguji dua buah hipotesis. Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas jasa yang ditunjukkan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, emphati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan secara bersama-sama. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas jasa yang ditunjukkan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, emphati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial.

Dari hasil analisis diketahui bahwa secara parsial dimensi-dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan besarnya pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama adalah sebesar 99,8%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 0,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Hal ini sesuai dengan hipotesis awal yaitu bahwa secara bersama-sama dan parsial dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Jasa dan Karakteristiknya .....	5
2.1.2 Kualitas Layanan dan Dimensinya .....	6
2.1.3 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan .....	9
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	20
2.2.1 Kerangka Konseptual .....	20
2.2.2 Hipotesis .....	21
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Data Penelitian .....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.5 Identifikasi Variabel .....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.7 Teknik Pengukuran .....	25
a. Teknik Pengukuran Variabel Independen .....	25
b. Teknik Pengukuran Variabel Dependen .....	26
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.8.1 Uji Validitas .....	26
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	26
3.9 Metode Analisis Data .....	27
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	27
3.9.2 Analisis Regresi Logistik .....	27
3.9.3 Pengujian Koefisien Secara Bersama-sama (Uji F) .....	30
3.9.4 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	31

3.9.5 Uji Variabel Kualitas Layanan Secara Parsial (Uji t) .....	32
3.10 Alur Pemecahan Masalah .....	33

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	35
4.2 Karakteristik Responden .....	36
a. Umur Responden .....	36
b. Tingkat Pendidikan Terakhir Pelanggan .....	37
c. Status Responden Menurut Jenis Kelamin (bekerja / tidak bekerja (sekolah)) .....	37
d. Jarak Tempat Tinggal Responden dengan Jember Fashion Carnival Centre (JFCC) .....	38
e. Frekuensi Pembelian Responden sejak tahun 2005 .....	39
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.3.1 Uji Validitas .....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.4 Analisa Data .....	42
4.4.1 Menilai Kelayakan Model Regresi Logistik .....	42
4.4.2 Menilai Keseluruhan Model Regresi Logistik .....	43
4.4.3 Menguji Kepuasan Pelanggan .....	44
4.4.4 Hasil Analisis Regresi Logistik .....	46
4.4.5 Uji Serempak (Uji F) .....	47
4.4.6 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	48
4.4.7 Uji Variabel Kualitas Layanan Secara Parsial ( Uji t) .....	49
4.5 Pembahasan .....	53

**V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	55
5.2 Saran .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**