



**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

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	
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
II. TINJAUAN PUSTAKA	
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
III. METODOLOGI PENELITIAN	
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