



**ANALISIS PEMBEDA DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ATAU KETIDAKPUASAN
KONSUMEN JASA PERSEWAAN KOMIK TOP JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

EVO BAHTIAR ISMAIL

NIM 050810201231

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**ANALISIS PEMBEDA DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ATAU KETIDAKPUASAN KONSUMEN
JASA PERSEWAAN KOMIK TOP JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Evo Bahtiar Ismail
NIM. 050810201231

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**ANALISIS PEMBEDA DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ATAU KETIDAKPUASAN KONSUMEN
JASA PERSEWAAN KOMIK TOP JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh :

**Evo Bahtiar Ismail
NIM. 050810201231**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN



Dengan Kerendahan Hati yang tak terhingga, Kuucapkan Rasa Syukurku Kepada Allah SWT, Yang Kepada-Nya Tergantung Segala Sesuatu.

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- ✓ *ibunda Tersayang, Terima Kasih atas semua Kasih Sayang, Kerja Keras, Perhatian dan Do'a-Do'amu yang selalu membimbingku ke jalan menuju kesuksesan dalam hidup ini.*
- ✓ *Untuk Kakaku Widi Santuso, Holis Ismail, Aniyatur Rosidah, Rahmat Hidayat dan Yuni ofadiah Terima Kasih do'a, dukungan serta perhatiannya selama ini.*
- ✓ *Keluarga Besar Almarhumah Hj. Satika.*
- ✓ *Forasti yang selalu sabar menemani dalam suka dan duka, serta tempatku bersandar dan berkeluh kesah.*
- ✓ *Untuk Teman-Temanku Khususnya Angkatan 2005. yang Selalu Ada Untuk membantuku.*
- ✓ *Untuk Semua Orang Yang Mencintaiku Dan Kucintai Karena Allah SWT.*
- ✓ *Almamaterku Tercinta.*

MOTTO

Lakukanlah apa yang kamu takutkan, maka
ketakutan itu akan lenyap

(Penulis)

Sesungguhnya Telah Ada Pada Diri Rasulullah Itu

Suri Tauladan

Yang Baik Bagimu.....

(Al-Ahzab : 21)

....Hidup harus dibuat nyaman karena dengan
nyaman baru kita bisa hidup.....

(NN)

Dari Seluruh Muslim Yang Ada Hanya Sedikit Yang

SADAR, Dari Sedikit Yang Sadar Itu Hanya

Sedikit Yang BERDAKWAH, Dan Dari Sedikit Yang
Berdakwah Itu Lebih Sedikit Lagi Yang BERJUANG,

Dan Dari Sedikit Yang Berjuang Hanya Sedikit
Yang SABAR, Begitu Juga Dari Sedikit Yang Sabar

Itu Hanya Sedikit Yang Akhirnya Sampai TUJUAN

(Hasan Al-Banna)

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EVO BAHTIAR ISMAIL
NIM : 050810201072
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PEMBEDA DIMENSI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ATAU
KETIDAKPUASAN KONSUMEN JASA
PERSEWAAN KOMIK TOP JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 28 Februari 2011

Yang Menyatakan

EVO BAHTIAR ISMAIL
NIM. 050810201231

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pembeda Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen Jasa Persewaan Komik TOP Jember
Nama Mahasiswa : Evo Bahtiar Ismail
NIM : 050810201231
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Abdul Halim, M.Si
19501221 197801 1 001

Siti Aliyati, SE, M.Si
19720909 199003 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Dr. Hj. Istifadah SE, M.Si
19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PEMBEDA DIMENSI KULAITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ATAU KETIDAKPUASAN KONSUMEN JASA PERSEWAAN KOMIK TOP JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : EVO BAHTIAR ISMAIL

NIM : 050810201231

Jurusan : Manajemen.

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

23 Februari 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim penguji

Ketua : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM :
NIP. 19600413 198603 1 002

Sekretaris : Siti Aliyati, SE, M.Si :
NIP. 19720909 199003 2 001

Anggota : Drs. H. Abdul Halim, M.Si :
NIP. 19501221 197801 1 001

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Analisis Pembeda Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen Jasa Persewaan Komik TOP Jember” bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dapat membedakan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan jasa persewaan komik TOP Jember.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari kuesioner pada responden, yaitu konsumen yang menggunakan jasa persewaan komik TOP. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel adalah 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis diskriminan.

Berdasarkan hasil dari analisis diskriminan bahwa ada perbedaan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa persewaan komik TOP Jember. Variabel yang paling membedakan perilaku kedua kelompok kepuasan dan ketidakpuasan tersebut adalah Bukti Fisik dan Keandalan. Dari lima variabel, terdapat 3 variabel (Daya Tanggap, Jaminan dan Perhatian) bukanlah variabel yang membedakan perilaku ketiga kelompok. Atau dapat dikatakan kepuasan dan ketidakpuasan mereka terhadap ketiga variabel tersebut relatif sama (misal jika kelompok Puas bersikap positif terhadap Daya Tanggap di persewaan komik Top, maka kelompok Tidak Puas juga bersikap positif, sehingga faktor Daya Tanggap tidak membuat mereka berbeda perilaku). Model diskriminan yang ada ternyata valid dan dapat digunakan, karena tingkat ketepatannya cukup tinggi (78%) dan mempunyai *cross validation* yang tinggi pula (76%). Dengan demikian pihak pemilik sekaligus pengelola dapat mengambil berbagai strategi yang relevan berdasarkan model diskriminan tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Dan Kepuasan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pembeda Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen Jasa Persewaan Komik TOP Jember”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Istifadah SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Budi Nurhardjo M.Si, selaku dosen wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama studi.
4. Bapak Drs. H. Abdul Halim, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Siti Aliyati, SE, M.SI, selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
7. Seluruh konsumen yang menggunakan jasa persewaan pada persewaan komik TOP Jember serta pihak pengelola dan karyawan persewaan komik TOP yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan data-data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. My Beloved Mom, Ibunda Siti Hasanah yang selalu mencurahkan segala kemampuan daya dan upaya untuk mendukung anaknya tercinta ini agar menjadi seorang sarjana yang bisa dibanggakan. Tiada kata-kata lain yang dapat aku sampaikan selain terimakasih yang tiada tara atas semua perjuanganmu yang luar biasa hebatnya hingga anakmu ini mampu mencapai gelar Sarjana Ekonomi walaupun sedikit molor...hehehehehe. Segala curahan kasih sayang dan segala pengorbananmu ini tak akan mampu aku tuk membalasnya, aku hanya bisa mendoakan semoga Ibu sehat selalu dan semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan segala nikmat-Nya untk Ibunda...Amin.
Almarhumah Ayahanda Mahfud Ismail, anakmu sudah jadi sarjana pak 😊.
Semoga Allah SWT memberikan tempat yang terbaik disana...Amin
I Lugh U..Pulllllll.....
9. Semua kakak – kakak ku Mas maupun Mbak yang suka memberi motivasi, yang suka marah – marah, yang suka ngasi uang, hehehe.. makasih semua.
10. Setyo Negoro alias Joni, Aris bin Suballi dan Dendyk sebagai Bojez, terima kasih banyak kawan, telah rela meluangkan waktu, tenaga da pikiran buat bantuin. Aku Sarjana rek!!!!
11. Teman seperjuanganku Riskian, Ayik, Soni terima kasih atas dukunganya, akhirnya Evo lulus juga. hehehe
12. Bradda n Sista di Kurusetra, terima kasih mau menampung pemuda desa selama ini, banyak kenangan yang tak terlupakan di rumah warna – warni. KURUSETRA JAYA..!!!

13. Buat 3 idiot Om Fajar, Arfrian Midoen, Zul si Sugriwa plus Aris Suballi dan Big5 (Risma, Poe, Ita, Mink, Vina) ayo kumpul maneh...
14. Anak – anak Carmie House,, makasi ya sudah mau ngopi bareng, gila –gilaan bareng, pokoknya yang bareng – bareng dah..
15. Teman – teman Manajemen 2007 tim delapan khususnya, makasih banyak ya atas bantuannya, teman – teman Manajemen 2008, Vinda, Dita M, Dimas, Dita A dan Putri, makasih ya, g tau deh lok g da kalian gimana jadinya,, hi..hi..
16. Yang terakhir dan yang sangat super spesial gak pake telur.. ForRestKoe... (Forasti Yuniar Dwi Erbaputri) terima kasih sudah menjadi penyemangat, menjadi teman, sahabat dan tentunya pacar yang hebat ku selama ini.. You are the Special One.. ☺.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Alhamdulillah Hirabbil Alamin

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 28 Februari 2011

Evo Bahtiar Ismail

050810201231

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Jasa dan Karakteristiknya.....	5
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	7
2.1.3 Kualitas Jasa.....	10
2.1.4 Pelayanan Jasa.....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Kajian Empiris.....	17
2.3 Kerangka Konseptual	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Jenis Data	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
Variabel	23
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	23
3.6 Teknik Pengukuran.....	25
3.7 Pengujian Instrumen.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.8 Metode Analisis Data	27
3.8.1 Analisis Diskriminan.....	27
3.8.2 Uji Signifikansi	29
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 32
4.1 Gambaran Umum TOP Jember	32
4.1.1 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	32
1. Struktur Organisasi.....	32
2. Deskripsi Jabatan	33
4.1.2 Jam Kerja.....	33
4.1.3 Aspek Bauran Pemasaran D-Net Jember	34
4.1.4 Karakteristik Responden	34
4.1.5 Uji Instrumen.....	37
1. Uji Validatas.....	37
2. Uji Reliabilitas	39
4.2 Hasil Analisis Data.....	41
4.2.2 Uji Analisis Diskriminan	41

4.2.3 Uji Signifikansi	54
4.3 Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Kajian Empiris.....	19
Tabel 3.1	Kriteria Reliabilitas	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1).....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X2).....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)	38
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian (X5).....	39
Tabel 4.10	Hasil Uji reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1)	39
Tabel 4.11	Hasil Uji reliabilitas Variabel Keandalan (X2)	40
Tabel 4.12	Hasil Uji reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3).....	40
Tabel 4.13	Hasil Uji reliabilitas Variabel Jaminan (X4).....	40
Tabel 4.14	Hasil Uji reliabilitas Variabel Perhatian (X5)	41
Tabel 4.15	Analysis Case Processing Summary	42
Tabel 4.16	Group Statistics	42
Tabel 4.17	Test Of Equality Of Group Means	44
Tabel 4.18	Variables Entered/Removed ^{a,b,c,d}	45
Tabel 4.19	Variables In The Analysis	46
Tabel 4.20	Variables Not In The Analysis	47
Tabel 4.21	Eigenvalues	48
Tabel 4.22	Structure Matrix	49
Tabel 4.23	Model Diskriminan.....	50
Tabel 4.24	Standarized Canonical Discriminant Function Coeficient	50
Tabel 4.25	Functions At Group Centroids	51

Tabel 4.26	Classification Function Coeficients.....	52
Tabel 4.27	Classification Result.....	53
Tabel 4.28	Wilks'lambda	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
Gambar 4.1 Strukur Organisasi Persewaan TOP	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas X1, X2, X3, X4 dan X5
dan Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3, X4 dan X5
- Lampiran 4 Hasil Analisis Diskriminan