



**PENGARUH VARIABEL - VARIABEL KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA UNIT PERTOKOAN PADA
KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS NEGERI JEMBER**

*The influence of variables service quality to member satisfaction at shopping unit
Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Negeri Jember*

SKRIPSI

Oleh
Siswi Tri Handayani
NIM 090910202001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH VARIABEL - VARIABEL KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA UNIT PERTOKOAN PADA
KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS NEGERI JEMBER**

*The influence of variables service quality to member satisfaction at shopping unit
Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Negeri Jember*

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Siswi Tri Handayani
NIM 090910202001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan kebanggaan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Almarhum Bapak Sugianto tercinta dan terkasih yang telah memberikan seluruh doa, cinta, kasih sayang dan pengorbanannya sampai akhir hayatnya;
2. Ibu Siti Hamidah tersayang dan terhebat yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang tiada henti;
3. Kakak pertama Norita Kusuma Wardani dan kakak kedua Dwi Wahyu Kurniawati yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan;
4. Keponakanku tersayang Muh.Firman Maulana yang selalu bisa menyegarkan pikiran;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

MOTTO

Keyakinan dan rasa aman yang terbaik ialah percaya pada Allah SWT, bukan bergantung pada orang lain.

Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan“ YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH “
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

*) Sundanicus, 2001, Moto Hidup, Tersingelisasi.blog.spot.com

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siswi Tri Handayani

NIM : 090910202001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota unit pertokoan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Negeri Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan di institusi manapun dan bukan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 3 September 2013

Yang menyatakan

Siswi Tri Handayani

NIM. 090910202001

SKRIPSI

**PENGARUH VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNIT PERTOKOAN PADA KOPERASI
PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS NEGERI JEMBER**

*(The influence of variables service quality to member satisfaction at shopping unit
Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Negeri Jember)*

Oleh

SISWI TRI HANDAYANI

NIM 090910202001

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Poerwanto, M.A

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Unit Pertokoan Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Negeri Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 25 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP. 195704071986091001

Anggota I,

Dr. Edy Wahyudi, S. Sos, MM
NIP. 107508252002121002

Anggota III,

Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M.AB
NIP. 197909192008122001

Anggota II

Drs, Poerwanto, M.A
NIP. 194907151984031002

Anggota IV,

Drs. Sugeng Iswono. MA
NIP. 190402021984001004

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP.195207271981031003

RINGKASAN

Pengaruh Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Unit Pertokoan Pada KPRI UNEJ; Siswi Tri Handayani; 090910202001,2013; 89 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

KPRI Universitas Jember ialah bentuk koperasi yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggotanya. KPRI Universitas Jember memiliki tiga unit usaha yaitu unit usaha simpan pinjam, unit usaha pertokoan dan unit usaha jasa. Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah hanya membahas tentang unit pertokoan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini ialah penelitian empirik menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner dan juga menggunakan data sekunder dari data perusahaan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota unit pertokoan pada KPRI Universitas Jember. Metode pengambilan sampel tersebut menggunakan metode *Purposive sampling*, yaitu teknik ini dikenal sebagai teknik penilaian (*judgment*) penarikan sampel purposif ini dilakukan dengan memilih sampel dari suatu populasi berdasarkan informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan dengan teknik *accidental sampling* yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dianggap cocok sebagai sumber data sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini telah diketahui bahwa populasi sebanyak 2461 selama satu tahun terakhir yang sudah merasakan pelayanan dari KPRI Universitas Jember. Sebagai gambaran sampel yang diambil dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan

rumus *sample linier time function* dimana dari hasil rumus tersebut diketahui jumlah sampel sebanyak 97 anggota. Penelitian ini diambil dengan berdasar beberapa pertimbangan sampel dengan berdasar penilaian tertentu.

Penelitian dilakukan di unit pertokoan KPRI Universitas Jember. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS melalui uji F test (simultan) dan uji t (parsial). Nilai masing-masing koefisiensi regresi variabel independen dari model regresi diperoleh nilai positif. Hal ini menggambarkan bahwa variabel independen yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Dimana pada analisis regresi berganda diketahui bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,172; keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,140; jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,108; empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,112; bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,147.

Hasil uji t menyebutkan variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan anggota karena nilainya kurang dari alpha 0,05. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,530; hal ini berarti daya tanggap keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh 53,0% dan sisanya sebesar 47,0% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Pertokoan pada KPRI Universitas Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswandi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M, Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs. Suhartono, MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya guna memberikan bimbingan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
5. Drs. Poerwanto, MA, selaku Dosen pembimbing II sekaligus dosen wali yang telah memberikan petunjuk dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan selama penulis belajar di bangku kuliah dan pengarahan demi terselesaikan skripsi ini;
6. Semua Dosen-dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah membantu dalam urusan administrasi;

7. Bpk Sugijono, SH., MH sebagai ketua KPRI Universitas Jember dan seluruh karyawan KPRI Universitas Jember yang telah membantu selama proses penelitian.
8. Seluruh Keluarga besarku di Kalimantan khususnya Kai, Nenek, Kai Paman dan seluruh keluarga om dan tante terimakasih yang telah memberikan semangat dan dukungan serta do'a kepada penulis;
9. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2009 Andre, Erwin, Bika, Zhaim, Endah, Putri, Ayu, Olla, Onink, Ima, Fitri, Kevin, Dery, Anis, Rico, Raves, Tiara, Pujo, Panji, Aris, Dian, Sindy Vany, Eva, Ria, Asti, Mega, dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta kebersamaannya selama ini;

Semoga bantuan dan bimbingan semangat serta dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Tiada suatu karya yang sempurna kecuali milik Allah semata, untuk itu saran dan kritik dari semua pihak selalu penulis terima untuk menyempurnakan skripsi ini. penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, 3 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Batasan masalah	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Ritel	13
2.2.1 Fungsi Ritel	15
2.2.2 Karakteristik Dasar Ritel	16
2.3 Pemasaran	21
2.4 Strategi Pemasaran Ritel	22

2.5	Kualitas Pelayanan	27
2.6	Pelanggan	32
2.7	Prilaku Pelanggan	33
	2.7.1 Faktor yang mendasari prilaku konsumen.....	34
	2.7.2 Model prilaku konsumen	34
2.8	Kepuasan Pelanggan.....	36
2.9	Memantau Kepuasan Pelanggan	37
2.10	Harapan Pelanggan.....	39
2.11	Mempertahankan Pelanggan	41
2.12	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	44
2.13	Penelitian Terdahulu	45
 BAB 3. METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian.....	47
3.2	Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	47
3.3	Model Konsep	48
3.4	Model Hipotesis	59
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	52
	3.5.1 Populasi	52
	3.5.2 Sampel	53
3.6	Jenis dan Sumber Data	56
3.7	Tahap Pengumpulan Data	57
3.8	Definisi identifikasi Variabel	57
3.9	Definisi Operasional Variabel	58
3.10	Teknik Pengukuran	61
3.11	Uji Instrumen Kuesioner	62
	3.11.1 Uji Validitas	62
	3.11.2 Uji Reliabilitas	63
	3.11.3 Uji Asumsi klasik	64

3.11.4 Uji Analisis Data	66
3.11.5 Uji F	66
3.11.6 Uji t	67
3.11.7 Koefisien Determinasi	67
3.12 Tahap Penarikan Kesimpulan	68
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Hasil Analisis Data	72
4.2.2 Statistik Deskriptif Responden	72
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	73
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	76
4.3.1 Uji Validitas	76
4.3.2 Uji Reliabilitas	77
4.4 Uji Asumsi Klasik	78
4.5 Hasil dan Analisis Data	81
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.5.2 Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F)	82
4.5.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	83
4.5.4 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	84
4.6 Pembahasan	87
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Perusahaan Ritel di Daerah Kampus Universitas Jember	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	45
3.1 Alasan Keluar/ Mengundurkan diri Anggota Tahun 2012.....	52
4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	72
4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	73
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan	74
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan	74
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati	75
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik	75
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Anggota	76
4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	76
4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
4.10 Collinearity Statistic	78
4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linier berganda	81
4.12 Hasil Perhitungan Uji-F	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Perilaku Konsumen	35
2.2 Urutan Aktivitas	38
2.3 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Konsumen	39
3.1 Model Hipotesis	50
3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	59
4.1 Struktur Organisasi KPRI Universitas Jember	71
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
4.3 Hasil Uji Normalitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi Data Jawaban Responden
3. Uji Instrumen Validitas
4. Uji Instrumen Reliabilitas
5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
7. Uji Asumsi Klasik
8. Tabel T
9. Tabel F
10. Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga
11. Penelitian Universitas Jember
12. Ijin Melaksanakan Penelitian dari KPRI Universitas Jember