



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SS
AMBULU JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Reni Diantika
NIM. 13.10.411.080

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MARET, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Diantika

NIM : 1310411080

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SS AMBULU JEMBER, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2017

Yang menyatakan,



Reni Diantika

NIM. 13.10.411.080

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SS
AMBULU JEMEBER

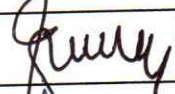
Oleh :

Reni Diantika
NIM. 13.10.411.080

Pembimbing:


Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah S, MM



Dosen Pembimbing Pendamping

: Feti Fatimah, SE., MM

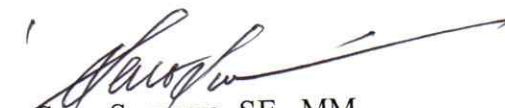


PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon SS Ambulu Jember*, telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

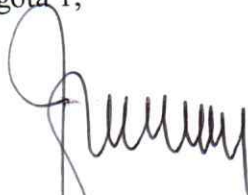
Hari : Kamis
Tanggal : 30 Maret 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Seno Sumowo, SE., MM

NPK: 01 09 288

Anggota 1,



Dra. Retno Endah S, MM

NPK: 95 10 256

Anggota 2,

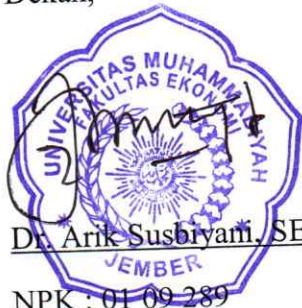


Feti Fatimah, SE., MM

NPK: 07 09 622

Mengesahkan:

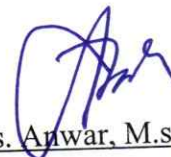
Dekan,



Dr. Arik Susbriyani, SE., M.Si

NPK : 01 09 289

Ketua Program Studi,



Drs. Anwar, M.sc

NPK : 85 03 125

MOTTO

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

"Menuntut ilmu merupakan kewajiban bagi setiap muslim"

(H.R. Ibnu Majah)

خَبِيرٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ دَرَجَاتِ الْعِلْمِ أَوْثُوا وَالَّذِينَ مِنْكُمْ ءَامَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرْفَعُ

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"

(Q.s. al-Mujadalah:11)

(الطبراني رواه) بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ هُمَا أَرَادَ مَنْ وَ بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ ۝ الْآخِرَةَ أَرَادَ مَنْ وَ بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ الدُّنْيَا أَرَادَ مَنْ

"Barang siapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka itupun harus dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanya maka itupun harus dengan ilmu"

(HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Atas Allah SWT segala rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah, serta kesempatan dan kemudahan yang diberikan-Nya sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat.
2. Orang tua saya Bapak Sukidi dan Ibu Tatik, yang telah memberikan kasih sayang dengan berselimutkan doa dan selalu menasehati saya untuk menjadi lebih baik, segala dukungan cinta kasih dan juga segala pengorbanan *financial* ataupun *non financial* yang tiada terhingga dan tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
3. Nenek, kakek serta saudara-saudara saya yang selalu membuat saya termotivasi, selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakan dan selalu menasehati untuk menjadi lebih baik.
4. Keluarga kecilku di kontrakan FG Okik, Chichi, Herlin, Pendet, Adhe dan Mr. Elex. Terimakasih sudah selalu ada disampingku baik susah maupun senang dan selalu memberikanku semangat sampai aku bisa bangun dari keterpurukan sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.
5. Sahabatku Alayers Viky, Suci, Rias, Ade, Nita, Novita, Indah, Santi, Incha, Wildani, Kiki dan tak lupa sahabat kartun Ipin Rizqiyah. Terimakasih sudah selalu ada disampingku, terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, motivasi, hiburan, traktiran, ejekan, dan semangat yang kalian berikan selama saya kuliah.
6. Kos warna-warni yang dikomandani oleh Mrs. Rumpik Viky. Terimakasih telah menampung WIFI gratis dalam menyelesaikan karya tulis ini.

7. Semua teman-temanku angkatan 2013 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, aku ucapkan terima kasih atas dukungannya. Dan kebersamaan kita selama ini begitu berarti dalam hidupku.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu ku banggakan.

ABSTRAK

Tingginya persaingan dunia usaha khususnya dibidang jasa sehingga pelaku usaha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Penelitian ini adalah bertujuan mengetahui pengaruh kualitas jasa yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Salon SS Ambulu Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Salon SS Ambulu Jember, dengan jumlah responden sebanyak 75 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 6 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. (1) Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), jeminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara signifikan dan positif sedangkan daya tanggap (*responsiviness*) berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan konsumen pada Salon SS Ambulu Jember. (2) Menunjukkan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Salon SS Ambulu Jember.

Kata kunci: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) Dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The high competition in the business world especially the service, so that the businessman is asked to give a satisfaction to the consumers. This research is aimed to know the influence of services quality which cover tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy and significant effect on customer satisfaction simultaneously in Salon SS Ambulu Jember. The population in this research are the customers of Salon SS Ambulu Jember, the number of respondents around 75 people. The variables are around six variables. The tool that used to analysis is multiple linear regression analysis. (1) The results of the coefficient test of multiple linear regression analysis, showed tangible, reliability, assurance and empathy positive and significant effect while responsiveness and significant effect on customer satisfaction negative at Salon SS Ambulu Jember. (2) Showed tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously influence and positive impact on customer satisfaction at Salon SS Ambulu Jember.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy And Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Salon SS Ambulu Jember”.

Manusia memang tidak pernah luput dari kesalahan, penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun, memperbaiki skripsi ini untuk penulis dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dra. Retno Endah S, MM dan Ibu Feti Fatimah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Seno Sumowo SE., MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta staf pengajaran yang banyak membantu dalam terselesainya skripsi ini.

6. Pemilik dan karyawan Salon SS Ambulu Jember yang meluangkan waktunya dan bersedia memberikan kelengkapan data yang di butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Konsumen yang sudah bersedia meluangkan dan mengisi kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan sesuai dan semoga rahmat serta hidayahnya diberikan kepada kita semua.

Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua yang memerlukannya.

Jember, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori	11
2.1.1. Pemasaran.....	11
2.1.2. Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3. Konsep Pemasaran.....	14
2.1.4. Manajemen Pemasaran	15

2.1.5. Pemasaran Jasa	16
2.1.6. Jasa.....	17
2.1.7. Karakteristik Jasa.....	18
2.1.8. Kualitas Jasa	20
2.1.9. Dimensi Kualitas Jasa.....	21
2.1.10. Perilaku Konsumen.....	23
2.1.11. Kepuasan Konsumen	24
2.1.12. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.13. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	28
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Konseptual	39
2.4. Hipotesis	40
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Identifikasi Variabel	45
3.2. Definisi Operasional Variabel	45
3.2.1. Kualitas Jasa	45
3.2.2. Kepuasan Konsumen (Y).....	47
3.3. Desain Penelitian	48
3.4. Jenis Data.....	48
3.5. Populasi dan Sampel.....	48
3.5.1. Populasi.....	48
3.5.2. Sampel	49
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel	49
3.6. Teknik Pengumpulan Data	50
3.7. Teknik Analisis Data	51
3.7.1. Uji Instrumen Data.....	51
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.7.4. Uji Hipotesis	56

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
4.1.1. Sejarah Singkat Salon SS.....	58
4.1.2. Struktur Organisasi	58
4.1.3. Fungsi dan Tugas Jabatan.....	59
4.1.4. Tenaga Kerja.....	60
4.1.5. Aspek Pemasaran.....	60
4.1.6. Jumlah Produk Jasa.....	60
4.2. Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	61
4.2.1. Deskriptif Statistik Responden	61
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.3. Analisis Data.....	74
4.3.1. Uji Instrumen Data.....	74
4.3.1.1. Uji Validitas	74
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	77
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.2.1. Uji Multikolinearitas	78
4.3.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	78
4.3.2.3. Uji Normalitas.....	79
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.3.4. Uji Hipotesis	84
4.3.4.1. Uji F.....	84
4.3.4.2. Uji t.....	84
4.3.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	86
4.4. Pembahasan	87
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Target dan Realisasi jumlah Konsumen yang Menggunakan Jasa di salon SS Ambulu Jember (2011-2015)	4
Tabel 1.2. Daftar Keluhan pada Salon SS Ambulu Jember	5
Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	37
Tabel 4.1. Responden Menurut Umur.....	61
Tabel 4.2. Responden Menurut Pekerjaan	62
Tabel 4.3. Menurut Jumlah Kunjungan.....	62
Tabel 4.4. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	63
Tabel 4.5. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Keandalan (<i>Reliability</i>)...	65
Tabel 4.6. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	67
Tabel 4.7. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Jaminan (<i>Assurance</i>)	69
Tabel 4.8. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Empati (<i>Emphaty</i>).....	71
Tabel 4.9. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kepuasan Konsumen.....	73
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.13. Hasil Analisis regresi Linier Berganda	81
Tabel 4.14. Uji F	84
Tabel 4.15. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Gambar 4.3. Uji Normalitas	80
Gambar 4.4. Uji Normalitas.....	80