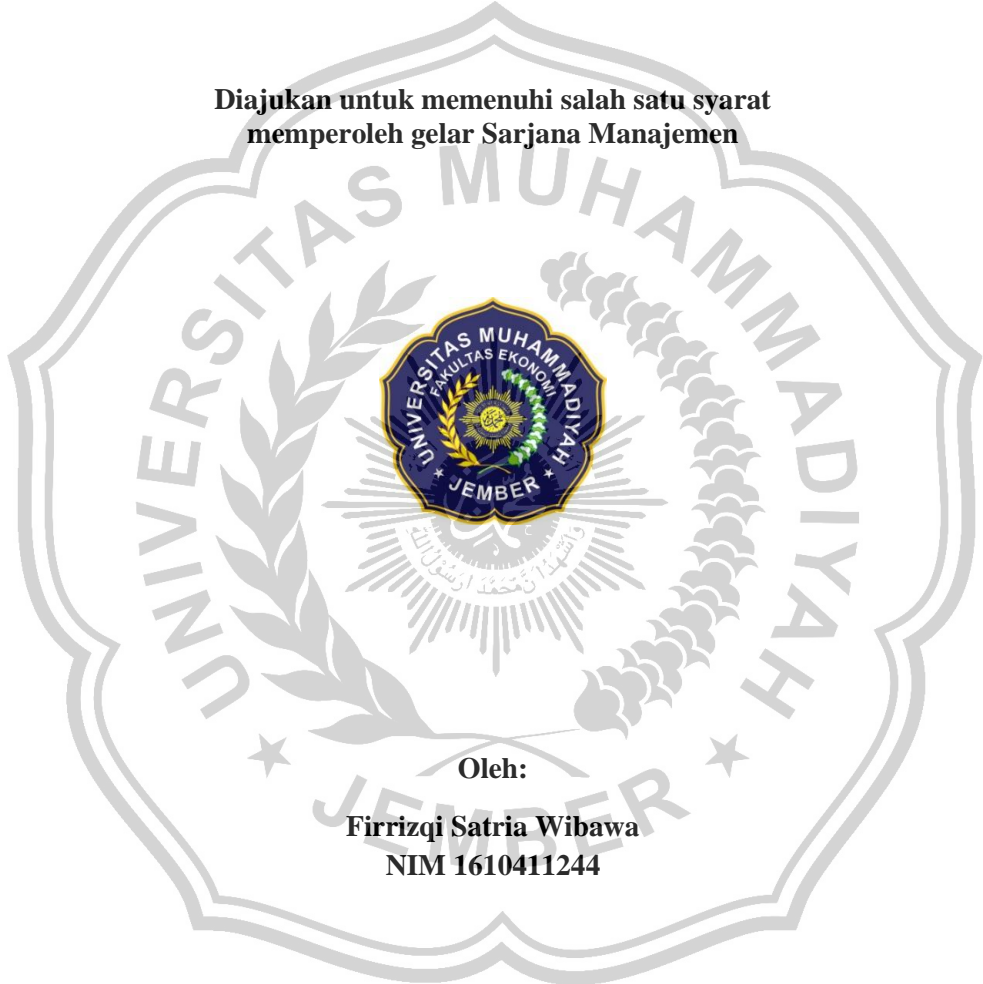


**STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO  
PADA SENYUM MEDIA BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**Firrizqi Satria Wibawa**

**NIM 1610411244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

**STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO  
PADA SENYUM MEDIA BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**Firrizqi Satria Wibawa  
NIM 1610411244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firrizqi Satria Wibawa  
NIM : 1610411244  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Studi Empiris Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Servqual dan Model Kano pada Senyum Media Bondowoso; 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2021

Yang menyatakan,



Firrizqi Satria Wibawa

NIM. 1610411244

# SKRIPSI

## STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA SENYUM MEDIA BONDOWOSO

Oleh:

Firrizqi Satria Wibawa  
NIM 1610411244

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE, MSi



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Studi Empiris Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Servqual dan Model Kano pada Senyum Media Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Mei 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Firrizqi Satria Wibawa

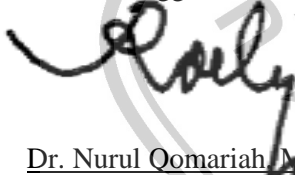
NIM : 1610411244

Tim Penguji,



Dra. Retno Indah Supeni, MM  
NPK 95.10.256

Anggota 1,



Dr. Nurul Oomariah, MM  
NIP 196612311993031006

Anggota 2,



Yusron Rozzaid, SE, MSi  
NPK 13.11.577

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP 19770 811 2005 01 2001



Achmad Husan Hafidzi SE, MM  
NPK 19860514.1.1703796

## MOTTO

"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang Mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitahkannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".

(QS. At Taubah: 105)

"Barangsiapa yang bekerja keras mencari nafkah untuk keluarganya, maka sama dengan pejuang di jalan Allah 'azza wa jalla".

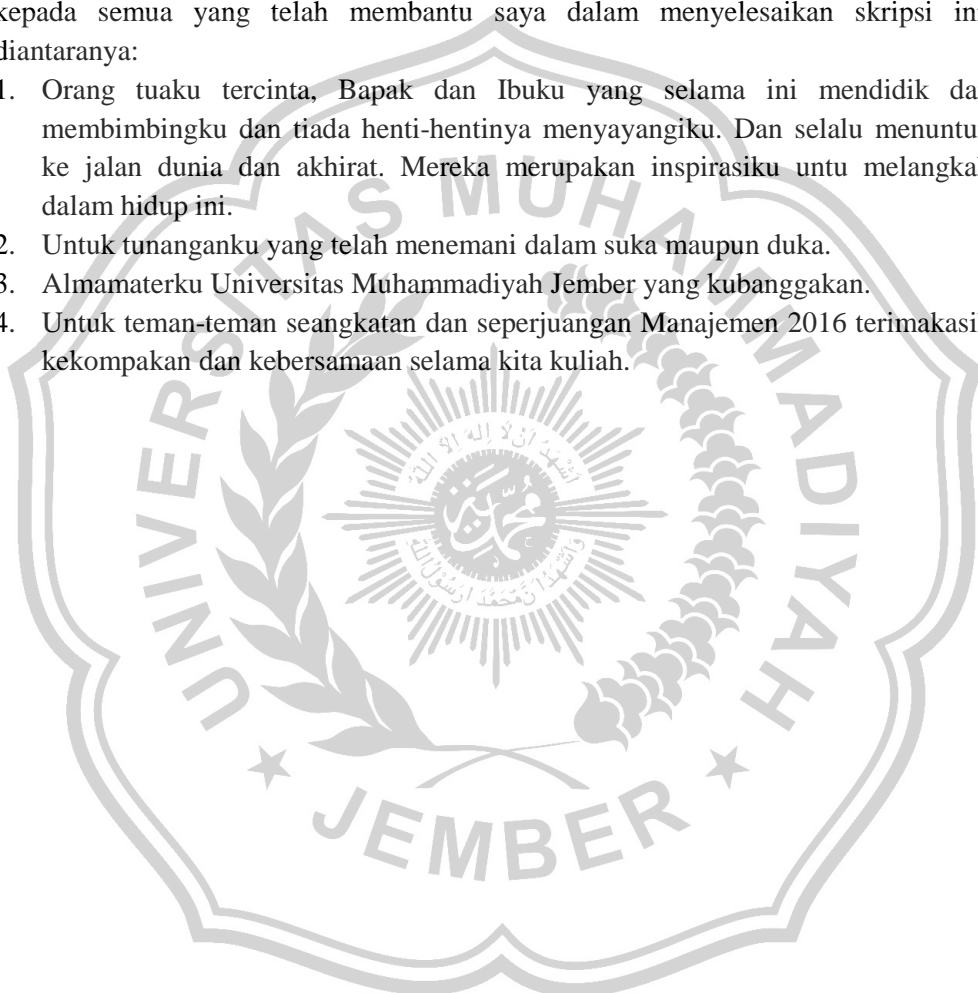
(HR. Ahmad)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tuaku tercinta, Bapak dan Ibu yang selama ini mendidik dan membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
2. Untuk tunanganku yang telah menemani dalam suka maupun duka.
3. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang kubanggakan.
4. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2016 terimakasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Studi Empiris Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Servqual dan Model Kano pada Senyum Media Bondowoso”.

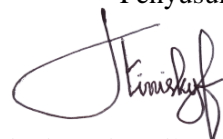
Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Nurul Qomariah Dr., MM, selaku dosen pembimbing I dan Yusron Rozzaid SE, MSi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dra. Retno Indah Supeni, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, saudaraku, Rossita Dian, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juni 2021

Penyusun



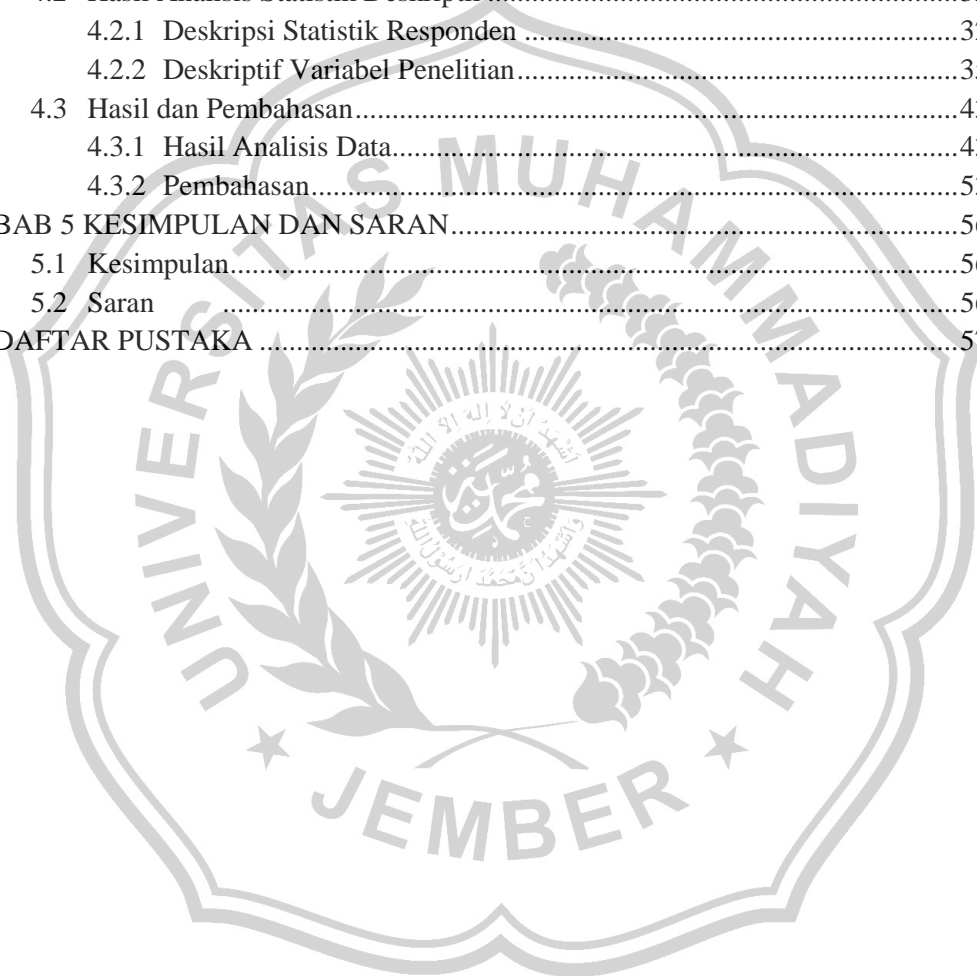
Firrizqi Satria Wibawa



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Kualitas Jasa.....	8
2.1.3 Kepuasan.....	10
2.1.4 Mengukur Kepuasan .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Definisi Operasional Atribut .....	18
3.2 Jenis Penelitian .....	19
3.3 Lokasi Penelitian .....	19
3.4 Populasi dan Sampel .....	19
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Sumber Data .....	21
3.5.1 Data Primer .....	21
3.5.2 Data Sekunder .....	21
3.6 Pengujian Instrumen.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.8 Teknik Analisis Data .....	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25

4.1.1	Sejarah Singkat berdirinya CV. Senyumindo Mediatama .....	25
4.1.2	Senyum Media Bondowoso .....	25
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	26
4.1.4	Tenaga Kerja .....	26
4.1.5	Struktur Organisasi CV. Senyumindo Mediatama .....	27
4.1.6	Jenis-Jenis Persediaan .....	32
4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	32
4.2.1	Deskripsi Statistik Responden .....	32
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	43
4.3.1	Hasil Analisis Data.....	43
4.3.2	Pembahasan.....	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		57



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Total Penjualan di Tahun 2018 .....	5
Tabel 2. 1: Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1: Modifikasi Skala Likert .....	23
Tabel 4. 1: Jumlah Karyawan CV. Senyumindo Mediatama .....	26
Tabel 4. 2: Responden Menurut Usia.....	32
Tabel 4. 3: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 4: Responden Menurut Pekerjaan .....	33
Tabel 4. 5: Responden Menurut Lama Berlangganan .....	34
Tabel 4. 6: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangible</i> .....	35
Tabel 4. 7: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reability</i> .....	36
Tabel 4. 8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	37
Tabel 4. 9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	37
Tabel 4. 10: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Emphaty</i> .....	38
Tabel 4. 11: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangible</i> .....	39
Tabel 4. 12: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reability</i> .....	40
Tabel 4. 13: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4. 14: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	42
Tabel 4. 15: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Emphaty</i> .....	43
Tabel 4. 16: Hasil Pengujian Validitas .....	44
Tabel 4. 17: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 18: Perhitungan <i>Gap</i> Per Atribut.....	45
Tabel 4. 19: Perhitungan <i>Gap</i> Per Atribut setiap Dimensi.....	46
Tabel 4. 20: Penentuan Kategori Kano .....	46
Tabel 4. 21: Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano .....	47
Tabel 4. 22: Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut.....	50
Tabel 4. 23: Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan .....	51
Tabel 4. 24: Penentuan Kategori Kano .....	51
Tabel 4. 25: Penentuan Kategori Kano Atribut.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1: Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV. Senyumindo Mediatama .....	26



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN .....	60
LAMPIRAN 2: REKAPITULASI KUESIONER.....	64
LAMPIRAN 3: DESKRIPTIF RESPONDEN.....	78
LAMPIRAN 4: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN (HARAPAN).....	80
LAMPIRAN 5: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN (PERSEPSI) .....	85
LAMPIRAN 6: HASIL UJI VALIDITAS (HARAPAN) .....	90
LAMPIRAN 7: HASIL UJI VALIDITAS (PERSEPSI).....	93
LAMPIRAN 8: HASIL UJI RELIABILITAS (HARAPAN) .....	97
LAMPIRAN 9: HASIL UJI RELIABILITAS (PERSEPSI).....	98
LAMPIRAN 10: GAP PER ATRIBUT .....	99
LAMPIRAN 11: GAP PER DIMENSI.....	100
LAMPIRAN 12: KLASIFIKASI ATRIBUT .....	101
LAMPIRAN 13: KATEGORI KANO TIAP ATRIBUT .....	104
LAMPIRAN 14: TABEL R PRODUCT MOMENT.....	109

