



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA OPTIK MELAWAI CABANG JEMBER

SKRIPSI

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

Oleh:

Arik Setiawan

NIM : 121.041.2011

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
APRIL, 2016**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Optik Melawai Cabang Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : SENIN

Tanggal : 02 Mei 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dra. Retno Endah S, MM.
NPK. 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Akhmad Suharto, MP.
NPK. 89 06 242

Budi Santoso, SE. MM.
NPK. 10 03 711

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Progam Studi,

Drs. Akhmad Suharto, MP.
NPK. 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE. MM.
NIP. 197708112005012001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah - Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Optik Melawai Cabang Jember Di Pertokoan Mutiara Kav.16, Jl. Diponegoro”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan srata satu (S-1) Fakultas Ekonomi - Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dekan Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dra. Retno Endah S, MM. selaku Dosen Penguji
3. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Budi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 2.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kampus dan Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun penulis sangat harapkan. Dan semoga karya tulis ini berguna bagi penulis khususnya dan pembaca lain pada umumnya.

Jember.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Kosep Pemasaran.....	11
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.4 Bauran Pemasaran	13
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.7 Penelitian Terdahulu.....	20
2.8 Kerangka Teoritis	22
2.9 Hipotesis	22

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1 Variabel Terikat	25
3.2.2 Variabel Tidak Terikat.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Metode Pengujian Instrumen Data	29
3.7.1 Uji Reabilitas	29
3.7.2 Uji Validitas.....	29
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.1 Uji Multikorelitas	29
3.8.2 Uji Normalitas	30
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.9 Analisa Regresi Linier Berganda.....	31
3.10 Koefisien Determinasi (R ²).....	32
3.11 Metode Pengujian Hipotesis	32
3.12.1 Uji F.....	32
3.12.2 Uji t.....	33

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Profil Perusahaan	34
4.1.2 Struktur Organisasi	36
4.1.3 Tugas dan Tanggung jawab.....	37
4.1.4 Sistem Kepegawaian.....	38
4.1.5 Aspek Operasional.....	39
4.1.5.1 Hari Kerja dan Sistem Absensi.....	39
4.1.5.2 Tata Tertib Perusahaan	40

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.3 Hasil Analisa Data	44
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	44
4.3.1.1 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas	45
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.3.2.1 Uji Multikolonieritas	48
4.3.2.2 Uji Normalitas	48
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.3.3 Analisis Regresi Berganda	50
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	52
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	53
4.3.5.1 Hasil Uji F (Simultan)	53
4.3.5.2 Hasil Uji t (Pasrisal)	54
4.4 Pembahasan	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Faktor Emosional, dan Biaya Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.4.3 Pengaruh Variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.4.4 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.4.5 Pengaruh Variabel Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4.6 Pengaruh Variabel Biaya dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Award tahun 2012 - 2015	4
Tabel 1.2	Tabel Market Share Bisnis Optik Di Kabupaten Jember	6
Tabel 1.3	Hasil Penjualan Optik Melawai Periode tahun 2012 - 2014.....	7
Tabel 2.1	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5	Rekapitulasi Uji Reabilitas Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Harga.....	46
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Faktor Emosional	47
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Biaya dan Kemudahan	47
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.12	Uji Multikolonieritas.....	48
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Simultan).....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji t (Parsial)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	36
Gambar 4.2	Grafik P-P Plot	49
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot	50

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2005, *Statistik Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS* , BPFU Undip, Semarang.
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Jaka Pradana. 2013. *Pengaruh kebijakan produk dan kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan Toko IIT Optik Banding*. Jurnal Manajemen edisi Maret 2013.
- Kadek Indri dan I Nyoman Nurcaya 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*. Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 Alih Bahasa. Erlangga: Jakarta
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen pemasaran Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Tama: Jakarta
- Lupiyoadi. Rambat . 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Lovelock. Christopher H. & Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Philip William J. Shultz (dalam buku Prof. Dr. H. Buchari Alma, “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*”, cetakan-7, 2005)
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama: Jakarta
- Rinawati, 2009. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kesepuluh. Bandung: CV Alfabeta
- Swastha, Basu, DH dan Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern Liberty*: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua: Yogyakarta
- <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/.../1312> diakses pada tanggal 24 Januari 2016
- <http://www.optikmelawai.com/profile>, diakses pada tanggal 20 Januari 2016