

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIFFERENSIASI JASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA *CUTTING STICKER* DELAPAN ENAM SITUBONDO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**Doni Mahendra**

**18.1041.1187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Doni Mahendra

Nim : 1810411187

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Differensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cutting Sticker Delapan Enam Situbondo", adalah karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiblakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran dari isinya sesuai dangan 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 dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 13 Oktober 2022

Yang menyatakan,

  
Doni Mahendra

NIM. 1810411187



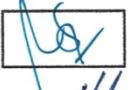
## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIFFERENSIASI JASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA *CUTTING STICKER* DELAPAN ENAM SITUBONDO



Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Trias Setyowati, SE, SH, MM.

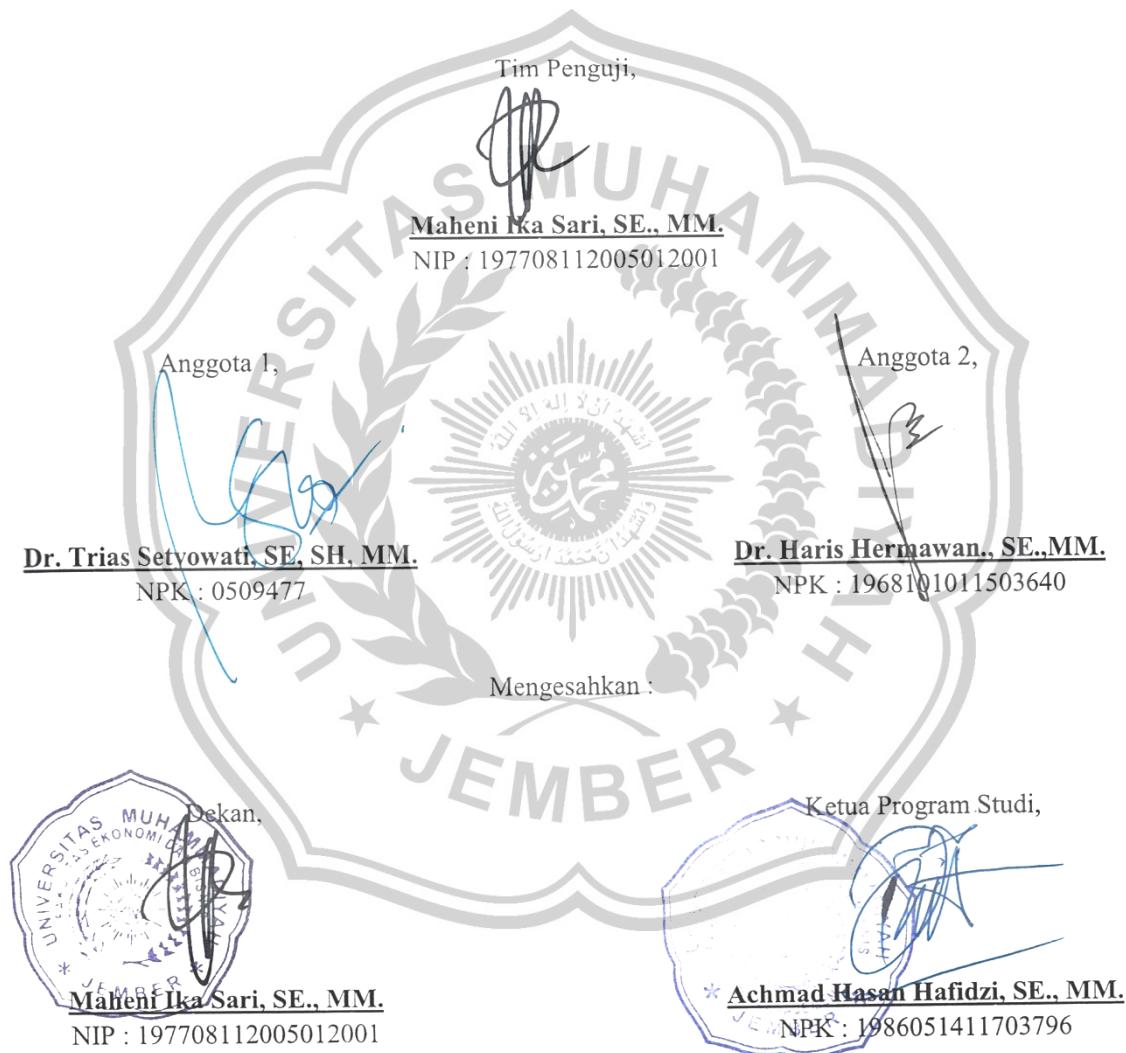
  


Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Differensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cutting Sticker Delapan Enam Situbondo", telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Doni Mahendra  
NIM : 1810411187  
Hari : Kamis  
Tanggal : 13 Oktober 2022  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bunawi dan Indahyati yang selalu memberikan motivasi, inspirasi, dan tiada henti memberikan dukungan dan doa;
2. Adik tercinta Raditia Dwi Cahyo;
3. Keluarga besar dan semua orang yang selama ini memberikan semangat dan dorongan serta mendoakan kesuksesan saya;
4. Guru-guruku sejak TK, SD, SMP, SMK, dan dosen-dosen di perguruan tinggi serta dosen pembimbing dan penguji saya yang tidak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan atau arahan kepada saya;
5. Sahabat kuliah saya yang tidak berhenti memberikan saya semangat dan dukungan penuh, Abdul Halim; Anas Wahyu Z; Onky Yahya; Lybel Vega; Gilang Ramadhan; Taufikur Rohman;
6. Teman-teman “Manajemen F 18” yang tidak pernah berhenti memberi saya semangat dan dukungan penuh.
7. Teman-teman “Posko Merdeka” yang selalu memberikan dukungan, Faiga Nagara; Moh Ardi; Septa Dwi; Figo Mubdi; Andrik;
8. Seluruh dosen, staf pengajar, dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember.
9. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember.

## MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa drajat.”  
(Q.S Al-Mujadilah: 11)

Nabi Muhammad SAW juga pernah bersabda,”Barang siapa yang menepaki satu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”  
(HR Ibnu Majah & Abu Dawud)



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kuperpanjatkan hanya pada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Differensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Cutting Sticker* Delapan Enam Situbondo”,

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM, selaku dosen penguji, Ibu Dr. Trias Setyowati, SE, SH, MM, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE.,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terlaksana.
5. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya Bapak Bunawi dan Ibu Indahyati sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesainya skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 13 Oktober 2022  
penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERSEMAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	5
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	5
2.2 Pengertian Jasa .....	5
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	6
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	6
2.3.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	7
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.4.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	8
2.4.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan .....	8
2.5 Differensiasi Jasa.....	9
2.5.1 Langkah Penyelenggaraan Differensiasi Jasa .....	9
2.6 Penelitian Terdahulu .....	10
2.7 Kerangka Konseptual .....	12
2.8 Hipotesis.....	13

2.8.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	13
2.8.2	Pengaruh differensiasi jasa terhadap kepuasan pelanggan.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>14</b>
3.1	Identifikasi Variabel.....	14
3.1.1	Variabel Independen .....	14
3.1.2	Variabel Dependen.....	14
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3	Desain Penelitian.....	15
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	15
3.4.1	Populasi .....	15
3.4.2	Sampel.....	15
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.5	Jenis Data .....	16
3.5.1	Data Sekunder .....	16
3.5.2	Data Primer .....	16
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	16
3.7	Teknik Analisis Data .....	17
3.7.1	Uji Instrumen Data .....	17
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	17
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	18
3.7.4	Uji Hipotesis.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>20</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	20
4.1.1	Gambaran Umum Jasa <i>Cutting Sticker</i> Delapan Enam Situbondo .....	20
4.1.2	Visi dan Misi <i>Cutting Sticker</i> Delapan Enam.....	20
4.1.3	Aspek Sumber Daya Manusia .....	20
4.1.4	Aspek Pemasaran .....	21
4.2	Hasil Analisis Data.....	22
4.2.1	Hasil Statistik Deskriptif .....	22
4.2.2	Hasil Uji Instrumen Data.....	28
4.2.3	Analisi Regresi Linear Berganda .....	30
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	30
4.2.5	Hasil Uji Hipotsis .....	32
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
4.3	Pembahasan.....	33

4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
4.3.2	Pengaruh Differensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	36
5.1	Kesimpulan .....	36
5.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	.....	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pelanggan jasa <i>Cutting Sticker</i> Delapan Enam Situbondo Tahun 2021.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Nama.....	22
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	24
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan (X1.1).....	25
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X1.2) .....	25
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan (X1.3).....	25
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan (X1.4).....	26
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan (X1.5).....	26
Tabel 4. 9 Differensiasi Jasa (X2.1) .....	26
Tabel 4. 10 Differensiasi Jasa (X2.2) .....	27
Tabel 4. 11 Kepuasan Pelanggan (Y1.1).....	27
Tabel 4. 12 Kepuasan Pelanggan (Y1.2).....	28
Tabel 4. 13 Kepuasan Pelanggan (Y1.3).....	28
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	31
Tabel 4. 18 Hasil Uji t .....	32
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	12
Gambar 4. 1 Logo <i>Cutting Sticker</i> Delapan Enam .....	20
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi .....	21
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas .....	31
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- |             |  |
|-------------|--|
| LAMPIRAN 1  | : Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner dan Kuesioner Penelitian |
| LAMPIRAN 2  | : Rekapitulasi Jawaban Responden   |
| LAMPIRAN 3  | : Hasil Statistik Deskriptif   |
| LAMPIRAN 4  | : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas                                       |
| LAMPIRAN 5  | : Hasil Uji Regresi Linear Berganda  |
| LAMPIRAN 6  | : Hasil Uji Asumsi Klasik  |
| LAMPIRAN 7  | : Hasil Uji t  |
| LAMPIRAN 8  | : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )                                  |
| LAMPIRAN 9  | : Dokumentasi  |
| LAMPIRAN 10 | : Surat Keterangan Penelitian  |

