

**Analisis Persepsi Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada UD. Mukti Jaya Jember**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Mohammad Ongky Andean
NIM. 1810411117**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Ongky Andrian

NiM 1810411117

Progam Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. MUKTI JAYA 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Februari 2023

Yang menyatakan



Mohammad Ongky Andrian

NIM. 1810411117



**ANALISIS PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. MUKTI JAYA JEMBER**



Oleh:
MOHAMMAD ONGKY ANDREAN
NIM. 1810411117

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Haris Hermawan SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Maheni Ika Sari, SE.,MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Motivasi Kerja Islami, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Jember”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Mohammad Ongky
NIM : 1810411117
Hari : Kamis
Tanggal : 13 April 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dra. Retno Endah Supeni. MM

NPK : 1967052219510256

Anggota 1,



Dr. Haris Hermawan.SE.,MM

NPK : 1979021711009661

Anggota 2,



Maheni Ika Sari.SE.,MM

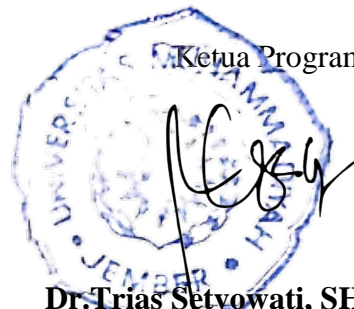
NIP : 19770812005012001

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP : 19770812005012001



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM.

NIP: 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dengan hormat dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, kakakku dan seluruh keluarga sebagai penyemangat dan penasehat dalam hidup yang tak pernah berhenti mendoakan dan membimbing hingga mengantarku sampai kini. Terimakasih juga untuk motivasinya sebagai penguat dalam hidupku untuk tidak mengeluh dan tidak mudah putus asa.
2. Para guru saya mulai dari TK sampai di bangku kuliah.
3. Bapak Dr. Haris Hermawan SE., MM, Bapak Yusron Rozzaid SE, MSi selaku Dosen Pembimbing dan Ibu Dra. Retno Indah Supeni, MM selaku Dosen Penguji terimakasih untuk bimbingan, semangat dan motivasinya selama penyelesaian skripsi ini.
4. Sahabatku tercinta terima kasih untuk kekompakannya untuk saling membantu dan mengajari, serta memberikan semangat satu sama lain untuk tidak mengeluh menghadapi skripsi.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

1. *“Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakan sendiri” (QS. An-Najm: 39).*
2. *“Jangan mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak” (Ralph Waldo Emerson).*
3. *“Bekerjalah untuk akhiratmu seolah-olah kamu akan mati esok hari, dan bekerjalah untuk kehidupan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya” (Ali bin Abi Thalib).*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Analisis Persepsi Dan Kepuasan Konsumen Pada UD. Mukti Jaya Jember”

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing serta memberikan motivasi dan semangat pada penulis. Atas segala upaya, bimbingan, arahan dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak 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. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Haris Hermawan., SE., MM dan Yusron Rozzaid, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Semua dosen Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Staf pengajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen.

Jember, 27 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul.....	
Pernyataan	i
Persetujuan.....	ii
Pengesahan	iii
Persembahan.....	iv
Motto.....	v
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.1.4 Bentuk Pelayanan.....	11
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22

2.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel	24
3.1.1 Variabel Independent/Bebas (X).....	24
3.1.2 Variabel Dependent/Terikat (Y)	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Jenis Data.....	26
3.4.1 Data Sekunder	26
3.4.2 Data Primer	26
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	28
3.7.2 Uji Validitas	28
3.7.3 Uji Realibitas.....	29
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.6 Uji Hipotesis.....	31
3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	33
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	35
4.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik	35
4.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan.....	36
4.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap	36
4.3.4 Deskripsi Variabel Jaminan	37
4.3.5 Deskripsi Variabel Empati	37

4.3.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	38
4.4	Uji Instrumen	38
4.4.1	Uji Validitas	38
4.4.2	Uji Reliabilitas	39
4.5	Uji Asumsi Klasik	40
4.5.1	Uji Normalitas	40
4.5.2	Uji Multikolinieritas	41
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	41
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.7	Uji Hipotesis	43
4.7.1	Uji t.....	43
4.7.2	Koefisien Determinasi.....	44
4.8	Pembahasan	45
4.8.1	Bukti Fisik Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	45
4.8.2	Keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
4.8.3	Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	46
4.8.4	Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
4.8.5	Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penjualan UD. Mukti Jaya tahun 2022	7
Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Usia Responden	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	34
Tabel 4.4 Penghasilan Responden	35
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik.....	35
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keandalan	36
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap.....	36
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan	37
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati.....	37
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji R	44

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar

Gambar 2.1 Alur Keputusan Pembelian	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Pemikiran	21
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Kuisisioner.....	51
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner	55
Lampiran 3 Jawaban Responden	58
Lampiran 4 Uji Instrumen	64
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda	72
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	71
Lampiran 7 Uji Hipotesis	72
Lampiran 8 Rtabel	73
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	75

