



**NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Toko Alfamart Gumuk Mas)**

SKRIPSI

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

Oleh:

MOH.ROFIQI
NIM. 1010411142

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI, 2015

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : MOH.ROFIQI

NIM : 1010411142

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN** (Studi Kasus Pada Toko Alfamart Gumuk Mas); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam substansi 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 mukadikem, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Januari 2015

Yang Menyatakan,

Matrai
6000

MOH.ROFIQI

NIM. 1010411142

SKRIPSI

**NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Toko Alfamart Gumuk Mas)**

Oleh :

MOH.ROFIQI
NIM 1010411142

Pembimbing :

DosenPendampingUtama : Drs. A.Suharto, MP

DosenPembimbingPendamping : Budi Santoso, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Alfamart Gumuk Mas)*, yang telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 23 Januari 2015

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dra. Nurul Qomariyah, MM
NPK. 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs Ahmad Suharto. MP
NPK 89 06 242

Budi Santosa, SE,MM
NIDN. 0709107301

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Jurusan,

Drs Ahmad Suharto. MP
NPK 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE. MM
NIP 19770 8112005 01 2001

MOTTO

**“Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan (mengerjakan) sholat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk,”
(QS.al Baqarah(2):45)**

**“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu hendak mengerjakan sholat, maka basuhlah mukamu dan tanganmu sampai siku, dan sapulah kepalamu dan (basuhlah) kakimu sampai kedua mata kaki, dan jika kamu junub maka mandilah.”
(QS.al-Maidah(5):6)**

**“Jika mereka bertaubat, mendirikan sholat dan menunaikan zakat, maka (merekaitu) adalah saudara-saudaramu seagama.”
(QS. at-Taubah(9): 11)**

**“Dan pada sebahagian malam hari bersholat tahajudlah kamu sebagai suatu ibadah tambahan bagimu: mudah-mudahan Tuhan-mu mengangkat kamu ke tempat yang terpuji.”
(QS.al‘Isra’(17):79)**

**“Maka datanglah sesudah mereka, pengganti (yang buruk) yang menyia-nyiakan sholat dan memperturut-kan hawanafsunya, maka mereka kelak akan menemui kerugian.”
(QS.Maryam(19): 59)**

**Laksanakan segala apa yang diwajibkan Allah, niscaya kamu menjadi orang yang paling bertakwa.
(HR. Ath-Thabrani)**

PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN BUAH PIKIRAN TERBESARKU KEPADA :

- ❖ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
- ❖ Kedua orang tua tercinta Ayahanda H. Mahfudz dan Ibunda Hj. Musfiro, saya ucapkan terima kasih atas kasih sayang, doa, nasehat-nasehat, dukungan yang telah diberikan, serta didikan yang luar biasa selama ini untuk memahami arti kehidupan, kemandirian, dan kerja keras pantang menyerah;
- ❖ Keluarga besar H. Abdul Fattah dan Pak Sunali
- ❖ Organisasi yang kubanggakan Ukm Badminton Universitas Muhammadiyah Jember
- ❖ Teman seperjuangan Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2010
- ❖ Sahabat Al-jauhar kamar 2 Ahmad mustaqim, Desta Angga. S, Faris Syaifullah, Diyanir Khoirul. A, Abdul Hanan, Ahmad Zaki, Lukman Fadholi dan Nurul Kurniawan
- ❖ Almamaterku yang kubanggakan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepercayaan kaitannya dengan kepuasan konsumen ditoko Alfamart Gumuk Mas. Variabel yang diteliti adalah nilai pelanggan (X1), kualitas pelayanan (X2), kepercayaan (X3). Jumlah sampel sebanyak 60 responden dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* berdasarkan kebetulan. Metode penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan, terhadap kepuasan konsumen. Analisis R^2 menunjukkan koefisien sebesar 0,755 artinya pengaruh variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat sebesar 75,5% sisanya 24,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil Uji F yaitu ketiga variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This reserach aims to get to know the value of the customer, the quality of service and trust dealing with customer satisfaction in the stores of Alfamart Gumuk Mas. The variables researched are customer value (X1), quality of service (X2), trust (X3). Total sample of respondents are 60 by using nonprobability sampling method based on chance. The reserach method used is the test of validity and reliability, the classical assumption test, multiple linear regression analysis, T test and F test. The results of T test showed that all the independent variables are X1, X2, and X3 significantly effect to customer satisfaction. R^2 Analysis showed the 0.755 coefficient, it means that the influence of the independent variables simultaneously affect the dependent variable for 75.5% 24.5% influenced by other variables outside of research. The Results of F test are three independent variables simultaneously influence on customer satisfaction.

Keywords: Customer Value, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Alfamart Gumuk Mas)”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah dengan setulus hati memberikan bantuan, baik melalui nasehat, semangat, maupun motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Drs. Akhmad Suharto, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Akhmad Suharto, M.P, selaku dosen pembimbing I dan Budi Santoso, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Dra. Nurul Qomariyah, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh Staf Pengajar / dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
5. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang takterbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bias saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
6. Pihak toko Alfamart Gumuk Mas yang telah memberikan ijin dalam pelaksanaan penelitian.

7. Teman–teman Prodi Manajemen seperjuangan angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semuanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. 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, Januari 2015

Penyusun

MOH.ROFIQI

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	7
2.3 Kepuasan Konsumen.....	8
2.4 Indikator Pembentuk Kepuasan	12
2.4.1 Nilai Pelanggan.....	12
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.3 Kepercayaan.....	14
2.5 Pengertian Supermarket.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	16
2.7 Kerangka pemikiran teoritis.....	19

2.8 Hipotesis	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.1.1 Variabel Independen.....	21
3.1.2 Variabel Dependen	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.1 Variabel Independen.....	21
3.2.2 Variabel Dependen	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Instrumen Data	24
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.4 Uji Hipotesis	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi	30
4.2 Gambaran Umum Responden.....	32
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.3 Analisis Deskripsi Variabel	35
4.3.1 Tanggapan Responden Nilai Pelanggan.....	35
4.3.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	37
4.3.3 Tanggapan Responden Kepercayaan.....	38
4.3.4 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen.....	40

4.4 Analisis Data.....	41
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.3 Pengujian Hipotesis	46
4.4.3.1 Uji t.....	46
4.4.3.2 Uji F	48
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.4.5 Koefisien Determinasi	50
4.5 Pembahasan Hasil Pengujian Statistik.....	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	53
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	54

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
2. Tabel 4.1 Struktur Organisasi Toko Alfamart Gumuk Mas.....	31
3. Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan.....	36
4. Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	37
5. Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	39
6. Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	40
7. Tabel 4.6 Uji Validitas.....	42
8. Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	43
9. Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	45
10. Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	47
11. Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	49
12. Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
13. Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan Pada Alfamart Gumuk Mas....	3
2. Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	6
3. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
4. Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	19
5. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Alfamart Gumuk Mas ..	31
6. Gambar 4.2 Diagram Kategori Usia Responden.....	33
7. Gambar 4.3 Diagram Kategori Jenis Kelamin Responden.....	34
8. Gambar 4.4 Diagram Kategori Pekerjaan Responden.....	35
9. Gambar 4.5 Histogram Normalitas.....	44
10. Gambar 4.6 Scatter Plot yang Menunjukkan Normalitas.....	44
11. Gambar 4.7 Uji Heteroskedasitas.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1: Petunjuk Pengisian kuesioner dan daftar pertanyaan
2. LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
3. LAMPIRAN 3: Analisis Deskriptif (Frekuensi Jawaban Responden)
4. LAMPIRAN 4: Output SPSS 20
5. LAMPIRAN 5: r-tabel
6. LAMPIRAN 6: t tabel
7. LAMPIRAN 7: F tabel
8. LAMPIRAN 8: Surat Pernyataan Penelitian
9. LAMPIRAN 9: Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajeme Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. :Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen, Edisi 2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gunanti Oktavia Ayu. 2014. *Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah Koperasi Madani Randuagung Lumajang* Skripsi Fakultas Ekonomi Unmuh Jember.
- Ghozali, Imam, 2013, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip & G. Amstrong. 1997. *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo
- Peppers, Don dan Rogers, Martha. 2004. *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*. USA: John Wiley and Sons, Inc
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama) .Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2000, *manajemen pemasaran*. Edisi milenium, P New Jersey: Practice-Hall International Inc. Upper Saddle River
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Sri, Heny. 2008. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Central Asia Dinoyo Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya. Malang
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-2. PT. Alfabeta, Bandung

Susanto Dwi Wahyu, 2010. *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada koperasi simpan pinjam daun mas ambulu jember*. Skripsi Fakultas Ekonomi Unmuh Jember.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorious, Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi, Yogyakarta.

.....2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.

<https://clopenrack.wordpress.com/tag/apa-itu-swalayan/>

<http://tipsblogpedia.blogspot.com/2014/03/sejarah-alfamart-pt-sumber-alfaria.html>