

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL
PADA KAFE CONATO BAKERY BANYUWANGI**



Oleh :

DIO BAGUS DARSONO
15.1041.1348

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dio Bagus Darsono

NIM : 15.10.411.348

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Pada Kafe Conato Bakery Banyuwangi; 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, Juli 2019

Yang menyatakan,

Mateai
6000

Dio Bagus Darsono
NIM. 15.10.411.348

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL
PADA KAFE CONATO BAKERY BANYUWANGI**



Oleh :

DIO BAGUS DARSONO

15.1041.1348

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Anwar, M.Sc

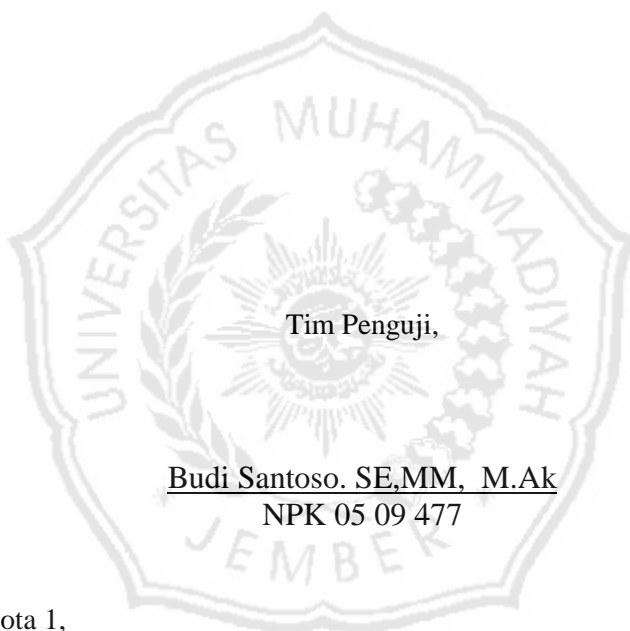
Dosen pembimbing pendamping

: Yohanes, Gw. SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Pada Kafe Conato Bakery Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar. M.Sc
NPK 85 03 125

Yohanes Gw, SE, MM
NPK 1509653

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:

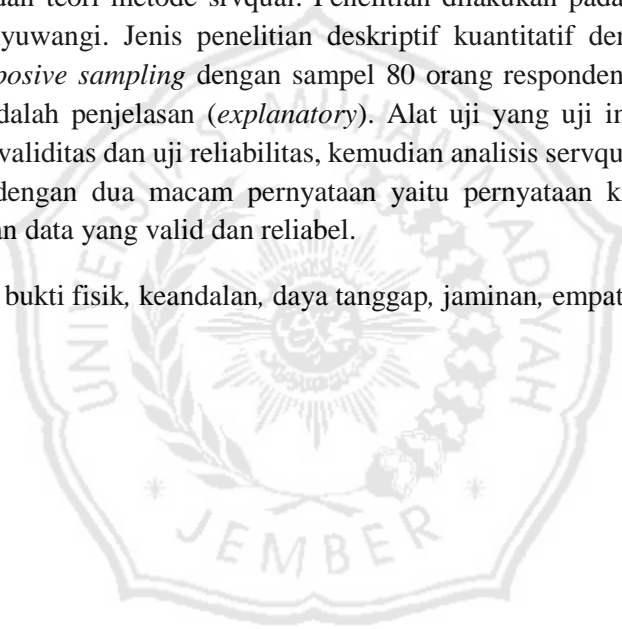
- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Saudara dan Saudariku yang amat aku sayangi**
- 3. Sahabat – sahabatku**
- 4. Teman-teman ekonomi manajemen angkatan 2015 yang tak mungkin aku lupakan.**



ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dengan dimensinya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan menggunakan metode servqual untuk mengukur kepuasan konsumen Conato Bakery Banyuwangi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mengukur kepuasan konsumen Conato Bakery Banyuwangi dengan menggunakan metode servqual. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori metode servqual. Penelitian dilakukan pada konsumen Conato Bakery Banyuwangi. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 80 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang uji instrumen data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian analisis servqual. Uji validitas dan reliabilitas dengan dua macam pernyataan yaitu pernyataan kinerja dan harapan menghasilkan data yang valid dan reliabel.

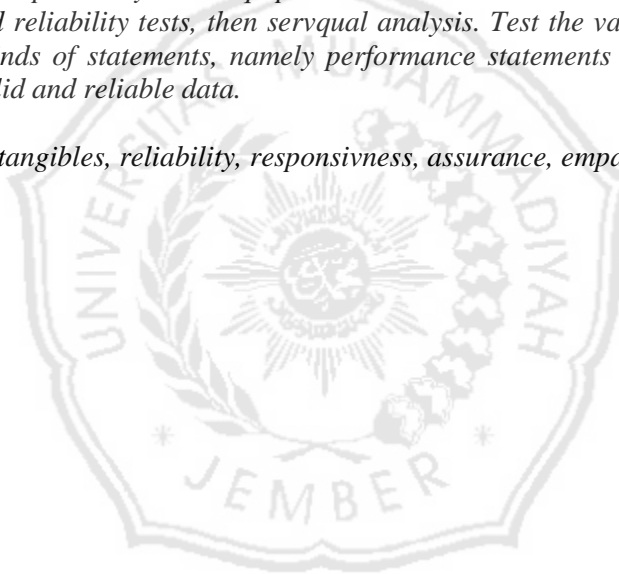
Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.



ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the quality of service with its dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by using the servqual method to measure the satisfaction of Conato Bakery Banyuwangi. The purpose of the study was to determine and analyze the amount of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in measuring the satisfaction of Conato Bakery Banyuwangi using the servqual method. The theories used in this study are marketing management theory, service quality theory, and patient satisfaction theory and srvqual method theory. The study was conducted on Conato Bakery Banyuwangi. This type of quantitative descriptive research uses purposive sampling method with a sample of 80 respondents. The nature of the research is explanatory. Test equipment that tests data instruments which include validity and reliability tests, then servqual analysis. Test the validity and reliability with two kinds of statements, namely performance statements and expectations to produce valid and reliable data.

Keywords: tangibles, reliability, responsivness, assurance, empathy



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. 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 " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Pada Kafe Conato Bakery Banyuwangi".

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. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Anwar. M.Sc, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes GW, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso. SE,MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya 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, Juli 2019

Penyusun

DIO BAGUS DARSONO



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 Perilaku Konsumen	6
2.1.3 Pengertian Jasa	7
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	7
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif	8
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	9
2.1.7 Kualitas Pelayanan	1
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa	12
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Teori <i>Servqual</i>	15
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Konseptual	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel	18

3.2	Definisi Operasional Variabel	18
3.3	Desain Penelitian	19
3.4	Jenis Data	19
3.4.1	Data Primer	19
3.4.2	Data Sekunder	19
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data	21
3.7	Teknis Analisa Data	21
3.7.1	Uji Validitas	21
3.7.2	Uji Reliabilitas	22
3.8	Pengukuran Service Quality	23
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	25
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	25
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	25
4.1.2	Struktur Organisasi	25
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan	26
4.2	Visi Dan Misi Perusahaan	26
4.2.1	Visi Perusahaan	26
4.2.2	Misi Perusahaan	26
4.2.3	Sistem Upah	26
4.3	Diskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja	27
4.3.1	Bukti Fisik (X1)	27
4.3.2	Kehandalan (X2)	28
4.3.3	Daya Tanggap (X3)	29
4.3.4	Jaminan (X4)	30
4.3.5	Empati (X5)	30
4.4	Diskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Harapan ...	31
4.4.1	Bukti Fisik (X1)	32
4.4.2	Kehandalan (X2)	33
4.4.3	Daya Tanggap (X3)	34
4.4.4	Jaminan (X4)	35
4.4.5	Empati (X5)	36
4.5	Analisis Data	37
4.5.1	Uji Instrumen Data	37
4.5.1.1	Pengujian Validitas Data	37
4.5.1.2	Pengujian Reliabilitas Data	38
4.6	Analisis Servqual	39
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	45

DAFTAR PUSTAKA	47
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Omset Café Conato Bakery Banyuwangi 2018	3
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	27
Tabel 4.2: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	28
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	29
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	30
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	31
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	32
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	33
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	34
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	35
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	36
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas Kinerja	37
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Validitas Harapan	38
Tabel 4.13: Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja	39
Tabel 4.14: Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan	39
Tabel 4.15: Servqual Pernyataan Kinerja.....	40
Tabel 4.16: Servqual Pernyataan Kinerja	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Kerangka Pemikiran Penelitian	17
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Café Conato Bakery Banyuwangi..	26

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:	Pengantar Kuesioner
LAMPIRAN 2:	Rekapitulasi Kuesioner
LAMPIRAN 3:	Frekuensi Pernyataan Responden
LAMPIRAN 4:	Uji Validitas
LAMPIRAN 5:	Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 6:	Tabel r Product Moment
LAMPIRAN 7:	Dokumentasi Penelitian

