

**IMPLEMENTASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN HOSINO
COLLECTION BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

MUHAMMAD HUSNI MUBAROK

15.1041.1050

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Husni Mubarak

Nim : 1510411050

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa Karya ilmiah berupa Skripsi yang berjudul : IMPLEMENTASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN HOSINO *COLLECTION* BONDOWOSO adalah hasil kaeya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan sybtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 10 Juli 2019

Yang menyatakan,

Muhammad Husni Mubarak
NIM. 15.1041.1050

**Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan Dalam
Meningkatkan Kepuasan Konsumen Hosino *Collection*
Bondowoso**



Oleh:

MUHAMMAD HUSNI MUBAROK

1510411050

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Bayu Wijyantini, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Hosino *Collection* Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 25 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,

Anggota 2,

Bayu Wijyantini. SE, MM
NPK 10 09 061

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

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

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

“Setelah Kesulitan ada Kemudahan”

(Asy Syarh 5-6)

“Barang Siapa Keluar untuk Mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah”

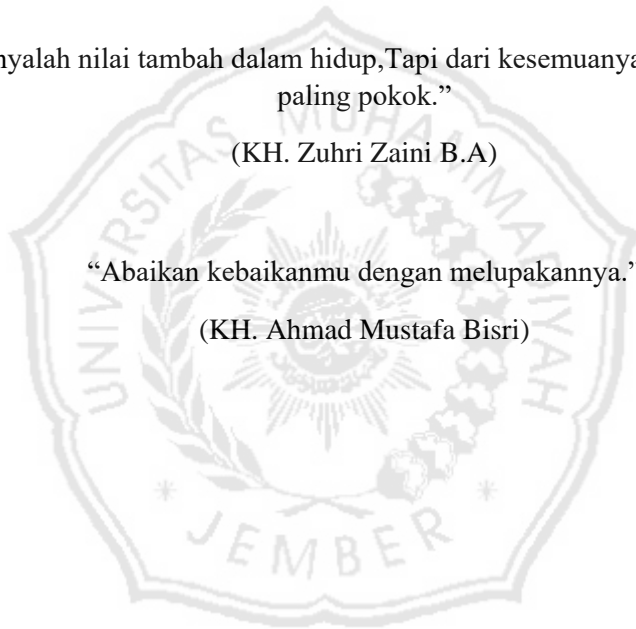
(HR. Turmudzi)

“Ilmu hanyalah nilai tambah dalam hidup, Tapi dari kesemuanya akhlaq-lah yang paling pokok.”

(KH. Zuhri Zaini B.A)

“Abaikan kebaikanmu dengan melupakannya.”

(KH. Ahmad Mustafa Bisri)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak – banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta H. Zainol Arifin dan Hj. Sulastri untuk semua cinta yang mengagumkan doa, integritas, dukungan yang tak henti, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
2. Adik – adik ku dan Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dalam perjalanan pendidikan saya.
3. Vivi Wulandari calon pendamping ku terimakasih yang selalu cerewet dan tak pernah henti selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat – sahabatku anak kontrakan yang selalu memberikan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teman – teman seperjuangan prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

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 " Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Hosino *Collection* Bondowoso".

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:

1. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bayu Wijyantini. SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seno Sumowo, SE. MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. 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 bisa 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, 10 Juli 2019

Penyusun

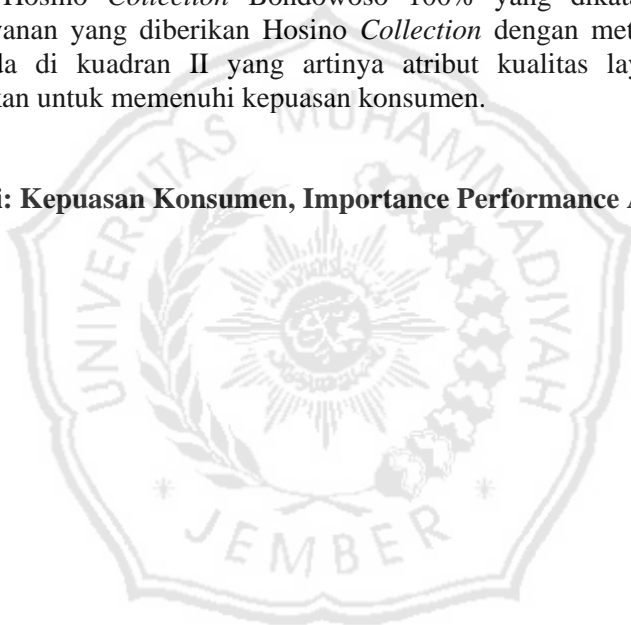
Muhmmad Husni Mubarak



ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “ Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Hosino *Collection* Bondowoso. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen di Hosino *Collection* Bondowoso yang diukur dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari perhitungan tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan konsumen Hosino *Collection* Bondowoso 100% yang dikatakan puas dengan kualitas layanan yang diberikan Hosino *Collection* dengan metode IPA. Hasil ini tepat berada di kuadran II yang artinya atribut kualitas layanan patut untuk dipertahankan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

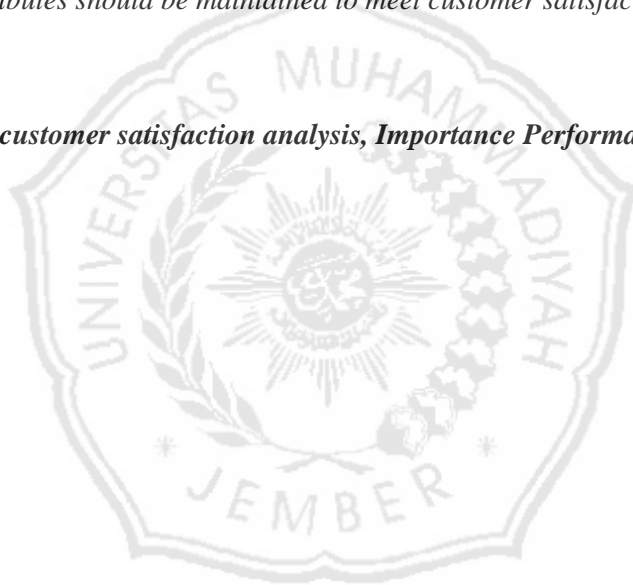
Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA)



ABSTRACT

The title of this research is the implementation of service quality strategies in increasing satisfaction in Bondowoso hosino collection customers. The purpose of this study was to determine consumer satisfaction in hosino collection bondowoso as measured by the IPA method (importance performance analisis). The sample used in this study was 90 respondents, data collection techniques using questionnaires and analysis used included the validity test and reliability test. The result of this study indicate that from the calculation of the level of costumer satisfaction it can be seen that the level of camsumer satisfaction of hosino collection bondowoso 100% is said to be satisfied with the quality of services provided by hosino collection with the IPA method. This result is righ in quadran II, which means that the quality of service attributes should be maintained to meet customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction analysis, Importance Performance Analysis*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
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	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	7
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Konseptual	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis Data	24
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	24

3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknis Analisa Data	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8 Analisis IPA	27
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	30
4.1.2 Struktur Organisasi	30
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	31
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan	31
4.2.1 Visi Perusahaan.....	31
4.2.2 Misi Perusahaan	31
4.2.3 Sistem Upah	31
4.3 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	32
4.3.1 Deskriptif Statistik Responden.....	32
4.3.2 Diskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.4 Uji Instrumen Data	38
4.4.1 Pengujian Validitas Data	38
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Data	39
4.5 Analisis IPA	40
4.6 Pembahasan.....	41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Toko / Butik Yang Ada Di Bondowoso (2019).	4
Tabel 1.2 : Pendapatan Hosino <i>Collections</i> Bondowoso 2018.....	5
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia	32
Tabel 4.2: Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	32
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan	33
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	33
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	34
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	35
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	36
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	37
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.11: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	39
Tabel 4.12: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	40
Tabel 4.13: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	41
Tabel 4.14: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	41
Tabel 4.15: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	42
Tabel 4.16: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.17: Hasil Pengujian Validitas	44
Tabel 4.18: Hasil Pengujian Reliabilitas	45
Tabel 4.19: Hasil Pengujian IPA.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Model 5 Tahap Pembelian	10
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Hosino Collection	31
Gambar 4.2:	Hasil Diagram Kartesius.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Responden
- LAMPIRAN 4: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 5: Uji Validitas & Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Diagram Kartesius
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

