

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IPA**

(Studi Kasus pada Cafe Armor Jember)

SKRIPSI

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



Oleh :

ZAIIDI ABD. HARIS

15.1041.1236

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

PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. **Allah SWT**, segala puji syukur atas kehadirat-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberikan kemudahan.
2. **Kedua orang tua tercinta**, Ibu Musrifah dan Bapak Samsuri yang sudah mendidik, membesarkan saya dan memberikan motivasi, semangat, dukungan dan doa saat mengerjakan skripsi ini, tanpa kenal lelah rela bekerja keras dalam membiayai kuliah saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
3. **Untuk semua keluarga besarku**, terutama untuk kakek saya H.Umar dan Nenek saya Nurwati terimakasih yang selalu memberikan support dan motivasi, semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. **My Friend**, Teman Rumah M.Ridho yang selalu memberikan dorongan, semangat, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. **Kakak**, Imam Subairi terimakasih atas dukungan, motivasi, doa dan telah menjadi kakak yang baik menyayangiku tanpa pandang apapun.
6. **Kepada dosen pembimbing saya, Bpk. Drs. Anwar , Msc Dan Bpk. Achmad Izzudin,SE.,MM.** terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberikan masukan yang terbaik, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. **Sahabat terbaik**, Andika Cahyo Diyanto, Iis Dewi, Isritasari, Sigit Prawiro, Saiful Rizal dan Fikbar Nandito Rohar, yang selalu memberikan support dan motivasi, semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
8. **Kepada Dulur Perkopian**, Galuh, Fikbar, Sigit, Hartanto, Iman, Fairuz, Rofi, Hamzah, Danu, Vendy, Qosim, Andika, yang selalu setia dan selalu bersama dalam menjalani kehidupan perkuliahan, mulai dari semester satu sampai dengan menyelesaikan tugas skripsi. Terimakasih untuk Do'a dan semangatnya.
9. **Teman-teman seperjuangan Manajemen E 2015**, semoga sukses semuanya dan bisa berteman dunia akhirat amiiiiinnnnnn...
10. **Tim Kompak**, terutama buat Fikbar Nandito Rohar, Saiful Rizal, Sigit Prawiro dan Andika Cahyo Diyanto terima kasih sudah mau berjuang bareng, dan buat semuanya terimakasih sudah memberi dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
11. **Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember**, tempatku memperoleh ilmu dan merancang mimpi untuk jalan menuju kesuksesan.

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (Studi Kasus pada Cafe Armor Jember)

Oleh :

ZAIDI ABD. HARIS

NIM. 15.1041.1236

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Sc



Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode IPA (Studi Kasus pada cafe armor jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 01 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Budi Santoso, SE.,MM

NIP: 10 03 711

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar M.Sc

NIP : 85 03 125

Ahmad Izzudin, SE., MM

NPK : 0707109002

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si

NPK. 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM

NPK 15 03 643

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 Konsep Pemasaran	5
2.1.3 Perilaku konsumen	6
2.1.4 Kualitas Layanan Jasa	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan konsumen	11

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	14
BAB 3. METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian dan pendekatan	16
3.2 Identifikasi Operasional Variabel	16
3.3 Definisi Operasional Variabel	16
3.4 Jenis Data	18
3.5 Populasi dan sampel penelitian	18
3.6 Metode pengumpulan Data.....	19
3.7 Skala Pengukuran	19
3.8 Uji Istrumen	20
3.8.1 Uji Validitas	20
3.8.2 Uji Reliabilitas	21
3.9 Analisis Data	21
3.9.1 Importance – Perfomance Analysis	21
3.9.2 Diagram Kartesius	22
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
4.1.2 Struktur Organisasi.....	24
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan	26
4.2.1 Visi Perusahaan	26
4.2.2 Misi Perusahaan	26
4.3 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	26
4.3.1 Deskripsi Statistik Responden	26
4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian	27

4.4 Pengujian Instrumen Data	32
4.4.1 Pengujian Validitas Data	32
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Data	33
4.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	33
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
DAFTAR LAMPIRAN	



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus pada Cafe Armor Jember)”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Haris Hermawan,SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Budi Santoso. SE.,MM , selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Anwar, Msc selaku pembimbing I dan Achmad Izzudin, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2015 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini. Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jember, 01 Juli 2019

Peneliti

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zaidi ABD. Haris

NIM : 1510411236

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (Studi Kasus pada Cafe Armor 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, 01 Juli 2019

Yang menyatakan,

Zaidi ABD. Haris

NIM. 1510411236

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

Artinya: "Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri".

(Qs. Al-Ankabut: 6)

"Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu akan kegagalan".

(Bill Cosby)

"Kejarlah akhiratmu sebelum dunia membutakanmu".

(Zaidi ABD. Haris)

"Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama".

(Sigit Prawiro)

"Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan adalah memecahkannya".

(Fikbar Nandito R)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhammulah engkau berharap".

(QS. Al-Insyirah,6-8)

"Tiada doa yg lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai".

(Saiful Rizal)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	6
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	15
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Armor Jember	25
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Cafe Armor Jember.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia	26
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	26
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	27
Tabel 4.4 Responden Masa Menjadi Pelanggan	27
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	28
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan	28
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	29
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	30
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	31
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas	32
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	33
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Analisis IPA.....	34