

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI STRATEGI MENCIPTAKAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV.KARUNIA JAYA A3 FRESH
O2 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

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



Oleh :

Mohammad Deny Ikrom

NIM 1510411069

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

SKRIPSI

**Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan
Pada CV.KARUNIA JAYA A3 Fresh O2 Menggunakan Metode
Servqual**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhammad Naely Azhad, M.Si.

Dosen Pembimbing kedua : Ira Puspitadewi S, SE, MM

KATA PENGANTAR

“Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh”

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Tuhan seluruh semesta alam. Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, hidayah dan anugerah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada CV.Karunia Jaya A3 Fresh O2 Menggunakan Metode SERVQUAL”, Penyusunan skripsi ini tak lepas dari orang-orang disekitar penulis yang banyak memberi bantuan serta dukungan maupun nasehat pada penulis. Untuk itulah, dengan selesainya penulisan skripsi ini sebagai prasyarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Ucapan terimakasih secara khusus penulis haturkan kepada Ibunda Sunyati yang selalu mendoakan untuk kelancaran dan kebahagiaan penulis dan Ayahanda penulis Hosnan yang telah mendidik sekaligus inspirasi yang sangat besar bagi penulis. Serta kepada keluarga besar yang senantiasa berdoa untuk kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan dalam penyusunan. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayana	8
2.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kuesioner	10
2.2.2 Customer Service Index (CSI)	12
2.2.3 Penelitain Terdahulu	12
2.2.4 Kerangka Konseptual	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional Variabel	15
3.1.1 Desain Penelitian	15
3.1.2 Jenis Data	15
3.1.3 Populasi Dan Sampel	17
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.2 Deskriptif Penelitian	18
3.2.1 Karakteristik Responden	18

3.3	Analisis Data	19
3.3.1	Uji Frekuensi	19
3.2.2	Uji Validitas	19
3.2.3	Uji Reliabilitas	20
3.2.4	CSI (Customer Service Index)	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.1	Visi Dan Misi	24
4.1.2	Kebijakan Mutu	24
4.1.3	Struktur Organisasi	24
4.2	Deskriptif Penelitian	25
4.2.1	Karakteristik Responden	25
4.3	Hasil Analisis Data	26
4.3.1	Frekuensi Jawaban Tingkat Kinerja	27
4.3.2	Frekuensi Jawaban Tingkat Harapan	32
4.3.3	Uji Validitas Data.....	37
4.3.4	Uji Instrumen Validitas Kinerja	39
4.3.4.1	Pembahasan	40
4.3.5	Uji Instrumen Validitas Ekspektasi	40
4.3.5.1	Pembahasan	41
4.3.6	Uji Instrumen Reliabilitas Kinerja	42
4.3.7	Uji Instrumen Reliabilitas Ekspektasi	43
4.3.8	Hasil Analisis CSI (Customer Service Index).....	44
4.3.8.1	Pembahasan	49
4.3.9	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Yang Sekarang	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR LAMPIRAN		
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	49
Lampiran 2 Skor Kuesioner	51
Lampiran 3 Fekkuensi Jawaban Responden	57
Lampiran 4 Uji Instrumen Validitas.....	73
Lampiran 5 Uji Instrumen Reliabilitas.....	79



Daftar pustaka

- A muwafik 2010. “*Manajemen Pelayanan*” pustaka pelajar. Jakarta.
- A Muwafik Saleh . 2010 . “ *Manajemen Pelayanan* “.Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Anggraini Denny Astrie. (2014). *Implementasi Metode Servqual Dan Csi Untuk Mengukur Kualitas Jasa Layanan Servis Rutin Sepeda Motor (Studi Kasus Pada Cv. Yamaha Fox Pekanbaru)*.
- Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, Fildariani Massay “*Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan)*”.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Harto Budi. 2015. *Kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)*.
- Kotler, philip dan keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, edisis kedua belas, PT, Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Kusumah, wijata dan dedi dwitagama. 2011. *Mengenal penelitian tindakan kelas*. Edisi : 2 jakarta : PT indeks.
- Lupiyoadi R dan A, hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua, jakarta; PT perhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi* .penerbit salemba empat jakarta.
- Lupiyoadi, rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta:salemba.empat
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rambat, lupiyoadi dan A hamdani. 2006. Manajemen pemasaran jasa. Edisi kedua. Jakarta; salemba empat.

Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung alfabeta.

Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.

Wijaya, tony. 2011. *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta pt. Indeks.

