

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE
(Studi Pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

KHIZANATUL CHOIRIYAH

9.313.368.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE
(Studi pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)**

KHIZANATUL CHOIRIYAH

NIM 9.313.368.14

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.
NIP : 197301132003122001

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, M.EI.
NIP. 197605072008011013

NOTA DINAS

Kediri, 13 Mei 2019

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : KHIZANATUL CHOIRIYAH

NIM : 9.313.368.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE (Studi pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.
NIP : 197301132003122001

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 197605072008011013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Mei 2019

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas mahasiswa :

Nama : KHIZANATUL CHOIRIYAH

NIM : 931336814

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE (Studi pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.
NIP : 197301132003122001

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 197605072008011013

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE
(Studi pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)**

KHIZANATUL CHOIRIYAH
NIM. 9.313.368.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Juni 2019

Tim Penguji,

1. **Penguji Utama**
Rafik Efendi, S.Kom, MM,
NIP. 19690617 199803 1002
2. **Penguji I**
Dr. Andriani, SE,MM.
NIP : 197301132003122001
3. **Penguji II**
Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 197605072008011013

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 17 Juni 2019

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“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 Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”

(QS. Al. Ankabut : 6)

Berdoa, berusaha, ikhlas, dan restu orang tua merupakan kunci utama dalam meraih kesuksesan.

(Ones Gita Crystalia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, atas izin dan ridhaNya. Karya tulis sederhana ini ananda mempersembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orangtua tercinta Ayahanda Alm Mansyur Rochim dan ibunda Sunarni yang telah memberikan dorongan, doa, kasih sayang dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Rasa syukur dan terimakasih yang tidak dapat terdefiniskan dengan apapun.
2. Teruntuk adik kandung terkasih Galih Imaduddin, senantiasa memberi dukungan, motivasi setiap harinya selama menyusun skripsi ini.
3. Teruntuk dosen pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE, MM selaku pembimbing I, dan Bapak Amrul Mutaqin, M.EI, selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, berdiskusi, memberi nasihat, dukungan, menegur dan memberi semangat serta terus memotivasi dalam pengerjaan, dan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Teruntuk sahabat-sahabat terkasih, yaitu: Khusnul, Yunda, Amik, Risma, Imelda, Aini, Dita, Afrin, Niken, Aini dan Debli. Teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Ucapan terimakasih tiada terhingga atas 4 tahun kebersamaan dengan penuh support doa, yang kalian berikan. Sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

ABSTRAK

Khizanatul Choiriyah, Dosen Pembimbing: Dr Andriani, SE, MM, Amrul Mutaqin, MEI. : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kendang Jimbe (Studi pada Konsumen dalam Negeri CV Sicash Makmor Kota Blitar), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi konsumen yang berperan menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan atau lembaga supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapan.

CV Sicash Makmor merupakan salah satu Usaha dagang terbesar di Indonesia yang memproduksi kendang, sedangkan CV Sicash Makmor sendiri sudah berusia 63 tahun, tentunya sudah memiliki pengalaman dan sekap terjang dengan konsumen terutama bidang kualitas pelayanan. Berangkat dari konteks ini, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan konsumen kendang jimbe dalam negeri di CV Sicash Makmor. Mengetahui bagaimana kepuasan konsumen kendang jimbe dalam negeri di CV Sicash Makmor, serta ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kendang jimbe dalam negeri di CV Sicash Makmor.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan pada 160 konsumen yang melakukan pembelian pada tahun 2017. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas dan realibilitas, normalitas, deskriptif, asumsi klasik, heteroskedastisitas, korelasi, regresi, dan uji t.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y) valid dan reliabel. Tidak terdapat masalah klasik. Hasil uji kolerasi terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebesar 0,814 dengan rumus regresi diperoleh persamaan $Y = 12,210 + 0,720 X$. Kesimpulanya Ha diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kendang jimbe dalam negeri di CV Sicash Makmor. Kepuasan konsumen kendang jimbe dalam negeri di CV Sicash Makmor dalam katagori cukup serta memenuhi kriteria konsumen yang puas yakni kemudahan memperoleh jasa dan merekomendasikan kepada pihak lain. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 66,3% terhadap kepuasan konsumen kendang jimbe dalam negeri pada CV Sicash Makmor. Sedangkan sisanya 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tidak hanya kualitas pelayanan semata, tetapi juga kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji hanya bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENDANG JIMBE (Studi pada Konsumen dalam Negeri di CV Sicash Makmor Kota Blitar)”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa kepada semua pihak atas terselesainya skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihah, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC.MEI selaku ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Ibu Dr Andriani, SE, MM, selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Amrul Mutaqin, M.EI, selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesainya skripsi ini.
6. Bapak Sugeng selaku Pemilik CV Sicash Makmor yang telah memberikan izin, waktu luang dan segala bantuan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Karyawan CV Sicash Makmor yang telah meluangkan waktunya dan bantuannya demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga kebaikan dari berbagai pihak dapat dicatat menjadi amal shaleh serta mendapat ridho dari Allah SWT. Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembacanya, Amin.

Kediri,13 Mei 2019

Peneliti

Khizanatul Choiriyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Telaah Pustaka	14
F. Hipotesis Penelitian	14
G. Asumsi Penelitian	16
H. Penegasan Ilmiah	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. <u>Kualitas Pelayanan</u>	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18

2. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
3. Prinsip prinsip atau faktor Penunjang Kualitas Pelayanan	21
4. Faktor faktor yang Mempengaruhi Buruknya Kualitas Pelayanan	22
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	24
B. Kepuasan Konsumen	
1. Teori Kepuasan Konsumen (<i>The Expectary Disconfirmation Model</i>)	29
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	30
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	32
4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	32
5. <u>Alat untuk Mengukur Kepuasan</u>	33
6. <u>Tehnik Pengukuran Kepuasan Konsumen</u>	35
7. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	35
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	38
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Definisi Operasional Variabel	44
C. Lokasi Penelitian	47
D. Populasi dan Sampel	47
E. Pengumpulan Data	48
F. Instrument Penelitian	49
G. Analisis Data	50
H. Deskripsi Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum CV Si Cash Makmur	58
1. Sejarah Berdirinya Kendang jimbe	58
2. CV Sicash Makmor Kota Blitar	60

B. Deskripsi Data	62
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	64
3. Uji Normalitas	65
4. Analisis Deskriptif	68
5. Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Heteroskedastisitas	69
b. Uji Autokorelasi	71
6. Regresi Sederhana	72
7. Analisis Korelasi (r)	74
8. Uji T (Pengujian Hipotesis)	75
BAB V PEMBAHASAN	77
A. Kualitas Pelayanan Konsumen Kendang Jimbe dalam Negeri CV Sicash Makmor	77
B. Kepuasan Konsumen Kendang Jimbe dalam Negeri CV Sicash Makmor	78
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Kendang Jimbe dalam Negeri CV Sicash Makmor	81
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bentuk-bentuk pelayanan pada CV Sicash Makmor
Tabel 1.2	Daftar Negara-Negara yang Mengekspor Kandang Jimbe pada tahun 2017
Tabel 1.3	Jumlah pembelian kandang jimbe pada tahun 2016 dan 2017
Tabel 1.4	Jumlah penjualan secara Repeat Order (pembelian ulang) pada tahun 2016 dan 2017
Tabel 1.5	Jumlah penjualan kandang jimbe pada tahun 2016 dan 2017
Tabel 1.6	Faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kandang jimbe
Tabel 2.1	Dimensi kualitas pelayanan dan produk
Tabel 3.1	Indikator kualitas pelayanan
Tabel 3.2	Indikator kepuasan konsumen
Tabel 3.3	Skala Likert
Tabel 3.4	Interpretasi nilai r product moment
Tabel 4.1	Tenaga kerja CV Sicash Makmor
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Normalitas Data
Tabel 4.7	Hasil Statistik Deskriptif
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Kategori Untuk Variabel X
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Kategori Untuk Variabel Y
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.13	Hasil Uji Korelasi
Tabel 4.14	Hasil Uji Variabel X (Kualitas Pelayanan)
Tabel 4.15	Hasil Uji t Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Perhitungan SPSS 21

Lampiran 3 : Nota Bimbingan

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 6 : Riwayat Hidup