

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOPKAR MEKAR SWALAYAN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan dalam Pembuatan Skripsi guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH:

INE MARGARETHA

NIM. 20403021

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

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOPKAR MEKAR SWALAYAN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan dalam Pembuatan Skripsi guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Ine Margaretha

20403021

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOPKAR MEKAR SWALAYAN KEDIRI**

Ditulis oleh:
INE MARGARETHA
20403021

Di Setujui Oleh:

Pembimbing I



Sayekti Indah.K., SE, M. Akun.
NIP. 199107172019032020

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya.U., M. Pd.
NIP. 198204072023212026

NOTA DINAS

Kediri, 15 Juli 2024

Lampiran : 17 lembar
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

Assalamualikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ine Margaretha

NIM : 20403021

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sastra Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sayekti Indah.K., SE, M. Akun.

NIP. 199107172019032020

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya.U., M. Pd.

NIP. 198204072023212026

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Juli 2024

Lampiran : 17 lembar
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Tempat

Assalamualikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ine Margaretha

NIM : 20403021

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunanya sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang
Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2024 kami
dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas ketersediaan Bapak,
kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sayekti Indah.K., SE, M. Akun.

NIP. 199107172019032020

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya.U., M. Pd.

NIP. 198204072023212026

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOPKAR MEKAR SWALAYAN KEDIRI

INE MARGARETHA

20403021


Telah diujikan di Depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 15 Agustus 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, M. S. A.


NIP. 199206222019031008

(
.....)

2. Penguji I

Savekti Indah.K., SE, M. Akun.


NIP. 199107172019032020

(
.....)

3. Penguji II

Ulin Ni'mah Rodliya.U., M. Pd.

NIP. 198204072023212026

(
.....)

Kediri, 16 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
NIP:19750101 199803 1 002

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(Q.S Al-Insyirah:6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu, lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”.

(Anonim)

“Bukan tidak mungkin, hanya tidak mudah”.

(Ine Margaretha)

PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ine Margaretha

NIM : 20403021

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Ine Margaretha

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya yang telah doberikan selama ini. Dengan penuh rasa syukur yang mendalam, saya persembahkan Skripsi ini kepada orang-orang yang sangat saya kasahi dan sayangi:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai. Mereka merupakan motivator terbesar dalam hidup saya. Bapak Rubiyano dan Ibu Sri Rejeki yang sangat amat berjasa dihidup saya, yang telah mendidik serta membimbing saya sehingga dapat sampai di titik ini, yang telah mengajarkan banyak hal, yang selalu memotivasi banyak hal di saat putrinya sedang berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih yang tak terhingga sudah mengajarkan pahit manisnya hidup dan yang telah berjuang untuk kebahagiaan dan kesuksesan kedua putrinya
2. Teruntuk cinta kasih kakak saya, Nining Pusporini dan suaminya (Heri Iswanto), serta anaknya (Kanaya Savira Aprilliana), terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi, serta terima kasih telah menguatkan
3. Teruntuk sahabat-sahabatku:
 - a. Elmera Aksa Kusuma Bernika, terima kasih karena selalu ada untuk saya dan tiada hentinya selalu memberikan semangat, serta menjadi pendengar terbaik saya
 - b. Aliefvia Oriza Sativa Defvi, terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah dari kecil sampai saat ini, terima kasih semangat dan effortnya
 - c. Indri Septyani dan Rissalatul Fiani Syahfira, terima kasih semangat, dukungan, dan effort yang diberikan
4. Teruntuk Mohammad Syafi`ul Marzuqi, terimakasih sudah menjadi rumah dan sudah setia meluangkan waktunya untuk tempat dan pendengar terbaik saya, serta dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan
5. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, Ine Margaretha. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Ine. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada orang-orang yang menyayangi dan telah memberikan doa, serta semangat dan dukungan kepada saya yang namanya tidak bisa saya sebut satu persatu, sekali lagi terima kasih semuanya.

ABSTRAK

INE MARGARETHA, Dosen Pembimbing Sayekti Indah.K., SE, M. Akun. dan Ulin Ni`mah Rodliya.U., M. Pd., PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOPKAR MEKAR SWALAYAN KEDIRI, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan secara maksimal dengan segala keunggulan yang dimilikinya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atas perbandingan antara tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan atau bahkan melebihi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan setelah membandingkan antara realita produk atau jasa dengan harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis penelitiannya tergolong dalam kategori deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan variabel secara apa adanya. Populasi yang digunakan yaitu anggota member di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri yang mana berjumlah 211 pelanggan, dan sampel yang digunakan sebanyak 139 pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh R^2 sebesar 0.514. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 51.4% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan. Peneliti menyarankan kepada peneliti baru untuk dapat mengupas lebih dalam lagi mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya kualitas produk, program diskon, dan harga.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri”. Peneliti berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti baik di dunia maupun akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai Allah SWT dengan ajaran yang di bawanya, yaitu agama Islam.

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penelitian ini. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Sayekti Indah Kusumawardhany, SE, M. Akun. dan Ibu Ulin Ni`mah Rodliya Ulfah., M. Pd., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan, bimbingan, dan juga motivasi kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen dan staff IAIN Kediri, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan juga pelayanan ilmiahnya.
5. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Rubiyanto dan Ibu Sri Rejeki yang selalu mendorong dan memberikan dukungan, serta semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Rekan-rekan seperjuangan program studi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2020, serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan peneliti atas bantuan dan doa akan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan akan kebaikan kepada seluruh pihak dan juga pahala berlipat ganda dari-Nya, semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa peneliti harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 15 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka	12
BAB II: LANDASAN TEORI.....	17
A. Teori Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
B. Teori Kepuasan Pelanggan.....	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	25

D. Kerangka Teoritis.....	26
BAB III: METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional.....	28
D. Populasi dan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Analisis Data	33
1. Pengujian Kualitas Data	33
2. Statistik Deskriptif.....	34
3. Uji Asumsi Klasik	35
4. Uji Hipotesis.....	36
5. Koefisien Determinasi	37
BAB IV: HASIL PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
2. Deskripsi Objek Penelitian	42
B. Analisis Data	45
1. Pengujian Kualitas Data	45
2. Statistik Deskriptif.....	47
3. Uji Asumsi Klasik	49
4. Uji Hipotesis.....	51
5. Koefisien Determinasi (R).....	53
BAB V: PEMBAHASAN	54
A. Kualitas Pelayanan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri	54
B. Kepuasan Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri	57
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.....	59
BAB VI: PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.2.....	6
Tabel 1.3.....	8
Tabel 3.1.....	29
Tabel 3.2.....	30
Tabel 4.1.....	42
Tabel 4.2.....	43
Tabel 4.3.....	43
Tabel 4.4.....	44
Tabel 4.5.....	44
Tabel 4.6.....	46
Tabel 4.7.....	47
Tabel 4.8.....	47
Tabel 4.9.....	48
Tabel 4.10.....	48
Tabel 4.11.....	48
Tabel 4.12.....	49
Tabel 4.13.....	50
Tabel 4.14.....	51
Tabel 4.15.....	52
Tabel 4.16.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	27
Gambar 4.1	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	70
Lampiran 2	79
Lampiran 3	86
Lampiran 4	87