

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA B.CREATIVE
EVENT ORGANIZER KEDIRI**

MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM

NIM :9.313.108.14

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 20031 2 011

Ali Samsuri, MEI
NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA DINAS

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Kediri, 04 Oktober 2019

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM

NIM : 9.313.108.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA B.CREATIVE EVENT
ORGANIZER KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 31 Mei 2019 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaiukum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 20031 2 011

Ali Samsuri, MEI
NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA PEMBIMBING

Nomor :

Kediri, 04 Oktober 2019

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM

NIM : 9.313.108.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA B.CREATIVE EVENT
ORGANIZER KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaiukum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 20031 2 011

Ali Samsuri, MEI
NIP. 19760507 200801 1 013

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA B.CREATIVE EVENT ORGANIZER KEDIRI**

MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM

NIM :9.313.108.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 17 Oktober 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

2. Penguji I

Dr. HJ. NANING FATMAWATIE, SE, MM (.....)
NIP. 19740528 20031 2 011

3. Penguji II

ALI SAMSURI, MEI (.....)
NIP. 19761031 200901 1 003

Kediri, 17 Oktober 2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, MHI.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”. Surah al-Insyirah Ayat 7

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah enam, jadilah mahakrya, gelar sarjana yang ku persembahkan kepada seseorang yang selalu bertanya “KAPAN SKRIPSIMU SELESAI?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan suatu kekafiran yang patut dihujat, dan bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

ABSTRAK

MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie. MM dan Ali Samsuri, MEI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B.Creative *Event Organizer* Kediri. Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2019.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Keberadaan suatu usaha dilingkungan masyarakat ditanggapi dengan berbagai persepsi masyarakat, persepsi itu terjadi karena adanya rangsangan dari lingkungan, rangsangan tersebut dapat berupa perubahan situasi lingkungan dari yang dahulunya dirasakan baik kemudian berubah menjadi tidak baik dan sebaliknya. Banyak bisnis yang sangat memperhatikan bagaimana mempertahankan pasar agar bisnis itu tetap berjalan lancar. Salah satu bisnis yang marak saat ini bisnis yang menawarkan jasa dimana pemilik sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen agar terus menggunakan jasanya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui secara simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner/ angket sebanyak 68 responden yang menggunakan jasa B.Creative *Event Organizer*. Kategori variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y) termasuk kedalam kategori baik terbukti dengan presentasi 50% dan 51%. Dalam penelitian ini Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan perolehan koefisien determinasi (Rsquare) sebesar 0,624, maka pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel Y dependen sebesar 62,4% sedangkan yang 37,6% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang seperti kualitas produk, harga emosi, dan biaya.

KATA PENGANTAR



Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh barokah. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang memberikan syafa'at serta memberikan jalan penerangan kepada seluruh umat, yang membukakan pintu ilmu pengetahuan dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang yaitu Ad Dinul Islam.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sedalam dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.Nur Chamid, M.M, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
2. Bapak Dr. Imam Anas Mushlihin , M.H.I, selaku Dekan Fakultas FEBI Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie. MM dan Bapak Ali Samsuri, MEI selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan doa sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

4. Bapak/Ibu dosen IAIN Kediri beserta staff lainnya terutama Bapak Irfan Harmoko yang telah ikhlas memberikan ilmu, waktu, perhatian, doa dan dorongan sehingga dapat terselesaikan studi penulis.
5. Kedua Orang Tua, Adik dan segenap keluarga serta kerabat yang senantiasa mendoakan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Sahabatku Nizar Ansori, Arin Kana, Angelia Nesma, Ira Humaira , Zafira Samsea, Oppy Brilliana, Dhea Febriana dan Sahabatku semua yang tidak bosan-bosannya telah menemaniku berjuang dan selalu memberikan semangat dan juga doa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan mohon memberikan kritik dan saran demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Aamiin yaa robbal 'alamin.*

Kediri, Oktober 2019

MOCHAMAD FAQIH MUDAWAIM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Pustaka.....	11

F. Hipotesis Penelitian	13
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	15
B. Kepuasan Konsumen	24
C. Event Organizer	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Devinisi Operasional	46
F. Pengumpulan Data.....	46
G. Instumen Penelitian	47
H. Analisis Data	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Dekskripsi Data	63
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Kualitas Pelayanan B.Creative <i>Event Organizer</i> Kediri	81
B. Kepuasan Konsumen pada B.Creative <i>Event Organizer</i> Kediri..	84

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen B.Creative	
Kediri.....	85
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan <i>Event Organizer</i> B.Creative dan Mob Organizer	4
Tabel 1.2	Pertumbuhan B.Creative	5
Tabel 1.3	Konsumen B.Creative	7
Tabel 1.4	Hasil Observasi awal.....	8
Tabel 2.1	Indikator Kualitas Pelayanan	45
Tabel 2.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Nilai r.....	53
Tabel 4.1	Pengukuran Skala Rikert.....	60
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	62
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Realibitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibitas Kepuasan Konsumen	66
Tabel 4.6	Rekapitulasi Skor Angket Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Analisis Diskriptif	68
Tabel 4.8	Kategori Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.9	Kategori Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.10	Hasil uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	70
Tabel 4.11	Hasil uji Autokorelasi	73

Tabel 4.12	Hasil Uji Korelasi.....	74
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.15	Uji Determinasi Parsial	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas P-Plot	71
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72