

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SUPERTOP SWALAYAN PARE – KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

SEPTIAN ADHI WIBOWO

9.313.150.15

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SUPERTOP SWALAYAN PARE - KEDIRI**

SEPTIAN ADHI WIBOWO

9313.550.15

Telah Disetujui,

Pembimbing I

Dr. Andriani, MM

NIP: 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, MEI

NIP: 19760507 200801 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 14 Juni 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SEPTIAN ADHI WIBOWO

NIM : 9313.550.15

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada SuperTOP Swalayan Pare – Kediri)

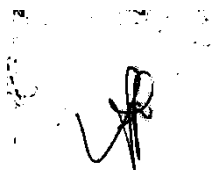
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, MM

NIP: 19730113 200312 2 001

Pembimbing II

Amrul Mutaqin, MEI

NIP: 19760507 200801 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SUPERTOP SWALAYAN PARE-KEDIRI**

SEPTIAN ADHI WIBOWO

NIM. 931355015

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 23 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji utama

Achmad Munif, MM

NIP. 19691025 200312 1 001 (.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, MM

NIP: 19730113 200312 2 001 (.....)

3. Penguji II

Amrul Mutaqin, MEI

NIP: 19760507 200801 1 003 (.....)

Kediri, 31 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya, Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula QS. Az Zalzalah (99) Ayat 7-8.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan rasa syukur atas terselesainya skripsi ini, saya

memperssembahkan karya ini kepada :

1. Setelah memuji syukur dan tak lupa sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah mencurahkan segala tenaga untuk mendidik saya. Dan untuk orang tua kedua saya guru-guru saya baik guru ruh saya maupun guru jasad saya, teruntuk yang terkhusus guru (mawardi) saya yang telah membimbing hingga sampai saat ini. Dan tak lupa orang tua di kampus tercinta IAIN Kediri Ibu. Andriani dan Bpk. Amrul yang sangat kami cintai dan sayangi terimakasih untuk semuanya yang telah diberikan kepada kami dengan ikhlas.
2. Untuk yang selanjutnya karya saya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah ikhlas membantu baik tenaga, do'a, maupun motivasi yang telah diberikan. Teruntuk yang terkhusus Kyai Mbah Warsi terimakasih atas segala yang telah diberikan untuk saya.
3. Dan terakhir karya saya ini tidak akan sempurna tanpa bantuan dan segala upaya yang telah teman-teman saya berikan, saya ucapkan terimakasih banyak. Tanpa mengurangi rasa hormat saya, saaya tidak bisa menyebutkan satu persaatu.

ABSTRAK

SEPTIAN ADHI WIBOWO, Dosen Pembimbing (1) Dr. Andriani, MM dan (2) Amrul Mutaqin, M.EI *Pengaruh Kualitas Peelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SuperTOP Swalayan Pare – Kediri*. Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Swalayan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perubahan pola berbelanja yang mengakibatkan perlunya perpaduan antar pasar bebas dan perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan suatu harapan dari pelanggan yakni sebuah rasa puas. Terpilihnya SuperTOP Swalayan Pare-Kediri dikarenakan memberikan kesan yang bagus dalam menjawab harapan bagi pelanggan berbelanja. Kepuasan pelanggan adalah sebuah timbul perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat diperhatikan oleh pelanggan, dimana pelanggan mengharapkan selalu untuk pemberian pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu jasa untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi bukti langsung, jaminan, kepedulian, kehandalan, dan daya tangggap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pada SuperTOP Swalyan Pare – Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana dalam penelitiannya banyak berwujud angka, dari pengumpulan data atau pengukuran, dan penafsiran terhadap data. Serta penampilan yang menunjukkan hubungan antar variabel X dan variabel Y atas penggunaan teori yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini berkaitan kegiatan berbelanja, berkunjung dan bermain pada waktu saat itu yakni tanggal 22-23 Januari 2021. Bertepatan saat itu peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan secara acak dan mengetahui kondisi perusahaan untuk memudahkan penyebaran angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi *product moment*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel (X) kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik dan variabel (Y) kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori cukup baik. Dari penelitian dilihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah didapat 0,692 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berhubungan dan memiliki korelasi yang kuat. Diketahui bahwa nilai Thitung adalah 9,486. kemudian nilai Thitung dibandingkan dengan nilai Ttabel dengan signifikansi 0,05 ($n=100$, $n-2=98$, $T_{tabel}=1,983$). Kemudian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ($Thitung > T_{tabel}$, $9,486 > 1,983$). Nilai $RSquare$ sebesar 0,479 atau sama artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 47,9%. Dan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan oleh peneliti, seperti faktor kualitas produk, emosional, harga, biaya atau kemudahan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SuperTOP Swalayan Pare – Kediri” dapat terselesaikan.

Sholawat serta salam senantiasa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam yang gelap menuju alam yang terang benderang yakni adanya Dinnul Islam, yang telah membawa ajaran yang paling sempurna dan diantaranya yaitu menganjurkan kepada manusia untuk menuntut ilmu pengetahuan agar dapat dimanfaatkan dalam segala aspek kehidupan.

Dalam usaha penyelesaian skripsi tersebut, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan, petunjuk dari berbagai pihak, baik yang bersifat moral, material, maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, MM, dan Bapak Amrul Mutaqin, MEI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan,

motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Nurul Hidayah selaku Staf Personalia/HRD dan para karyawan-karyawan yang telah memberikan izin, informasi dan kerjasamanya dalam terlaksananya penelitian ini.
5. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2015, yang selama ini telah menjadi teman yang baik dalam bertukar informasi, serta berbagi keluh kesah dan keceriaan.
6. Untuk semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian hingga ujian. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dari penulisan skripsi ini. Karena itu penulis berharap agar semua pihak membantu memberikan saran dan kritik terhadap penulisan penelitian ini, sehingga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi segala apa yang kita usahakan. AAMIIN.

Kediri, 14 Juni 2021

Penulis

SEPTIAN ADHI WIBOWO

NIM: 9.313.550.15

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan	9
D. Hipotesis	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
c. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan	20
4. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan.....	20
B. Pandangan Indikator-Indikator dan Pelayanan dalam Islam	22
A. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	22

B. Karakteristik Pelayanan Islam.....	27
C. Kepuasan Pelanggan.....	29
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	32
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
5. Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	37
6. Pandangan Kepuasan Pelanggan dalam Islam	38

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Definisi Operasional Variabel	43
D. Populasi dan Sampel	44
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data	48

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Operasional	58
1. Sejarah Singkat Operasional Toko Swalayan SuperTOP Pare-Kediri	58
2. Visi dan Misi	60
3. Struktur Operasional SuperTOP Pare-Kediri	60
4. Jenis Organisasi	61
B. Deskripsi Data.....	63

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualias Pelayanan Berperan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SuperTOP Swalayan Pare-Kediri	76
B. Kepuasan Konsumen Pare-Kediri.	81
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SuperTOP Swalayan Pare-Kediri.....	82

BAB VI: PENTUP

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRA

