

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Pada : Pusat Kebugaran VOC GYM Kampung Inggris Pare,Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Syariah (S.E)



Oleh :

MOHAMMAD ANDRIYAN WIDODO

931303917

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Pada : Pusat Kebugaran VOC GYM Kampung Inggris Pare,Kediri)

MOHAMMAD ANDRIYAN WIDODO

931303917

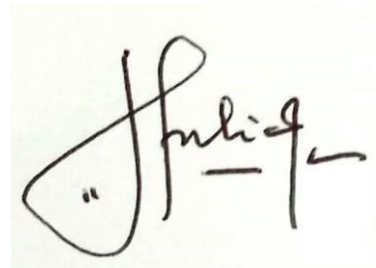
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Zuraidah, M.Si
NIP.197204122006042001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, MM
NIP. 198407102019032009

Kediri, 04 April 2022

Lampiran :

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No.07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : MOHAMMAD ANDRIYAN WIDODO

NIM : 9.313.039.17

Judul : pengaruh kualitas pelayanan dan faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus : pusat kebugaran voc gym Kampung Inggris Pare, Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, 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 banyak terima kasih.

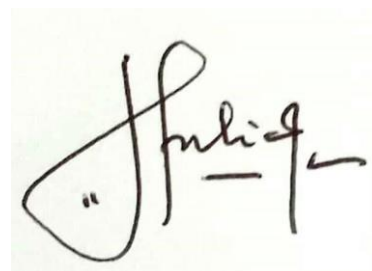
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Zuraidah, M.Si
NIP.197204122006042001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, MM
NIP. 198407102019032009

MOTTO

“ KAMULAH YANG MENGONTROL TAKDIRMU , KAMU TIDAK PERLU SIHIR DAN TIDAK ADA JALAN PINTAS AJAIB UNTUK MEMECAHKAN MASALAHMU ITU. HIDUP ITU MUDAH.

JIKA KAMU SENANG TERSENYUMLAH , JIKA KAMU SEDIH TERTAWALAH. ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang serta do'a-do'a yang dipanjatkan. Semoga senantiasa Allah berikan keberkahan dan kelancaran rezeki untuk ibu. Aamiin ya Mujlibasholihin.
2. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M. Si dan Dr. Yuliani, MM yang dengan sabar dan telaten membimbing untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
3. Pemilik usaha gym, Pak Subur semoga rejeki melimpah.
4. Sahabat saya dan teman-teman prodi Ekonomi Syariah lainnya.

ABSTRAK

MOHAMMAD ANDRIYAN WIDODO, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Zuraidah, M. Si, dan Dr. Yuliani, MM: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada: Pusat Kebugaran voc gym Kampung Inggris Pare, Kediri), Fakultas Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Kepuasan Pelanggan.

kualitas layanan artinya jumlah fitur atau ciri produk serta layanan yang mendukung kemampuannya buat memenuhi kebutuhannya secara pribadi atau tak langsung. Faktor emosional yang dimiliki oleh konsumen juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan. kepuasan pelanggan adalah respon dari kepuasan pelanggan bahwa suatu produk atau jasa telah memberikan tingkat kegembiraan yang pencapaiannya lebih. Perwakilan perasaan konsumen terhadap kualitas yang diterima yang dapat mendorong konsumen melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan voc gym studi pada voc gym Kampung Inggris Pare.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 148 pelanggan voc gym. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *nonprobability sampling* dengan sampling member.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan voc gym termasuk dalam kategori baik dengan hasil 88% (2) faktor emosional termasuk dalam kategori tinggi dengan hasil 70% (3) Kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori puas dengan hasil 100%. Berdasarkan hasil analisis uji korelasi, menunjukkan nilai R sebesar 0,691 yang berada pada interval interval 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat korelasi kuat. Menurut hasil R ini, dapat disimpulkan

bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel faktor emosional (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Kemudian dilihat dari hasil uji regresi linear berganda di table 4.21 yang menghasilkan persamaan regresi $Y = 19,116 + -0,092 X_1 + 0,167X_2$. Hasil koefisien determinasi atau R square sebesar 0,348 atau 34,8%. Maksud dari pernyataan tersebut adalah variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel faktor emosional (X2) mempunyai pengaruh sebesar 34,8% terhadap variabel kepuasan pelanggan voc gym dan sisanya 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan oleh penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu H_0 diterima, artinya adanya pengaruh kualitas pelayanan dan faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan voc gym Kampung Inggris Pare, Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pealanggan (Studi Pada : Pusat Kebugaran voc gym Kampung Inggris Pare, Kediri)”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman. Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Dr. Yuliani, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
5. Pak Subur yang bersedia menyediakan izin untuk menjadikan usahanya sebagai objek penelitian.
6. Bapak, Ibuk serta adik yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.

7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 04 April 2022

Penulis



MOHAMMAD ANDRIYAN WIDODO

9313.039.17

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
F. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.	Error! Bookmark not defined.
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
b. Faktor psikologis.....	Error! Bookmark not defined.
c. Sikap	

.....	Er
ror! Bookmark not defined.	
d. Indikator Faktor Emosional.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
b. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam	Error! Bookmark not defined.
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
e. Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Hubungan antar variabel	Error! Bookmark not defined.
a. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
b. Hubungan antara faktor emosional dengan kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
c. Hubungan antara kualitas pelayanan dan Emosional dengan kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
a.	
Populasi.....	Err
or! Bookmark not defined.	
b.	
Sampel.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
3. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
a. Kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.

b. Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
c. Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
a. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
b. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
6. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
7. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
8. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pemeriksaan data (<i>Editing</i>).....	Error! Bookmark not defined.
b. Memberi Tanda Kode (<i>Coding</i>).....	Error! Bookmark not defined.
c. Memberi Skor (<i>Scoring</i>).....	Error! Bookmark not defined.
<u>d.</u> Penyusunan Tabel (<i>Tabulating</i>)	Error! Bookmark not defined.
<u>e.</u> Proses (<i>Processing</i>).....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
6. Analisis Korelasi (<i>r</i>).....	Error! Bookmark not defined.
7. Koefisien Determinasi (r^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
B. Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
C. Paparan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Validitas Variabel Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
a. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
b. Distribusi Frekuensi.....	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
d. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
e. Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
f. Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
g. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
h. Uji	
F.....	Error!
Bookmark not defined.	
i. Uji	
t.....	Error!
Bookmark not defined.	
j. Koefisien Determinasi (r^2).....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB V PEMBAHASAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
B. Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.

C. Kepuasan PelangganError! Bookmark not defined.

D. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelangganError! Bookmark not defined.

E. Hubungan antara faktor emosional dengan kepuasan pelangganError! Bookmark not defined.

F. Hubungan antara kualitas pelayanan dan faktor emosional dengan kepuasan pelanggan.. Error! Bookmark not defined.

BAB VI PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan.....Error! Bookmark not defined.

B.

Saran.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan pusat kebugaran voc gym, asmojhon gym, dan texas gym ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Data jumlah member baru periode 1 tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Indikator Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Indikator Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Indikator Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Interval Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan(X_1), Faktor Emosional(X_2),	

danKepuasan Pelanggan(Y)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.13 Analisis Statistik.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X₁).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Faktor Emosional (X₂)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.17 Uji NormalitasError! Bookmark not defined.

Tabel 4.19 Uji AutokorelasiError! Bookmark not defined.

Tabel 4.20 Analisis Korelasi Pearson.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.21 Regresi Linier BergandaError! Bookmark not defined.

Tabel 4.22 Uji Parameter Regresi (Uji Statistik f).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.2Error! Bookmark not defined. Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t).Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.2Error! Bookmark not defined. Hasil Uji Determinasi.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Tabel Hitung	70
Lampiran 3 Kategorisasi Variabel.....	77
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 5 Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi	81
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	83

