

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. HERO SUPERMARKET, TBK
CABANG GATOT SUBROTO”**

SKRIPSI

Nama : Destri Veronika

NIM : 43108120024



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. HERO SUPERMARKET, TBK
CABANG GATOT SUBROTO”**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Destri Veronika

NIM : 43108120024



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destri Veronika

NIM : 43108120024

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Juli 2011

Destri Veronika

43108120024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Destri Veronika

NIM : 43108120024

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

PT Hero Supermarket, Tbk Cabang Gatot Subroto

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arief Bowo Prayoga Kasmo, SE, MM

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

.....

.....

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus PT Hero Supermarket, Tbk Cabang Gatot Subroto)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Destri Veronika

43108120024

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal.....

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji

.....

Anggota Dewan Penguji

.....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Hero Supermarket, Tbk cabang Gatot Subroto”

Dengan segala keterbatasan kemampuan dan kelemahan penulis selesaikan Skripsi ini guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini sulit untuk dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya baik material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran selama penyusunan maupun penulisan skripsi ini.
2. Segenap dosen dan pimpinan, staf dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan studi pada Program Manajemen.
3. Keluarga tercinta terutama suami yang selalu setia dan mendukung sepenuh hati dalam pembuatan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan pada waktunya.

4. Teman-teman SUMMER 14, terima kasih untuk kerjasamanya selama ini. Saling tolong menolong, saling berbagi dan saling membantu satu sama lain demi keberhasilan bersama. Sukses selalu buat kita semua
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar Skripsi ini semakin sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wacana pemikiran bagi kita semua.

Jakarta, 14 July 2011

Penulis,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Destri Veronika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4

1.3	Pembatasan Masalah.....	4
1.4	Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.5	Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	LANDASAN TEORI.....	7
2.1	Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	7
2.2	Pengertian Jasa.....	11
2.3	Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	11
2.4	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.5	Perilaku Konsumen.....	14
2.6	Karakteristik Jasa dan Kualitas Pelayanan.....	14
2.7	Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa.....	16
2.8	Merancang Pelayanan.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	22
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	22
3.1.1	Sejarah Singkat & Profil Perusahaan.....	22
3.1.2	Visi, Misi & Tujuan Perusahaan.....	27

3.1.3	Struktur Organisasi & Uraian Tugas.....	28
3.1.4	Bidang Usaha PT Hero Supermarket, Tbk.....	36
3.1.5	Kebijakan Pemasaran Yang Diterapkan.....	38
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Hipotesis.....	43
3.4	Populasi & Sampel Penelitian.....	43
3.5	Instrumen Penelitian.....	45
3.5.a	Skala Pengukuran.....	45
3.5.b	Definisi Operasional.....	46
3.6	Jenis & Sumber Data.....	47
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.8	Metode Analisis Data.....	48
3.8.1	Uji Validitas.....	49
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.8.3	Uji Multikolinieritas.....	51
3.8.4	Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	52

3.8.5	Regresi Berganda.....	52
3.8.6	Uji F.....	53
3.8.6	Uji T.....	54
BAB IV	ANALISIS HASIL & PEMBAHASAN.....	54
4.1	Analisis Karakteristik Koresponden.....	56
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
4.3	Analisa Data.....	63
4.3.1	Descriptive Variabel Penelitian.....	63
4.3.2	Descriptive Variabel Penelitian.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
	DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Interpretasi Koefisien.....	49
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner.....	59
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Tabel 4.3	Collinerity Statistics.....	63
Tabel 4.4	Frequency Tabel Reability.....	65
Tabel 4.5	Frequency Tabel Responsiveness.....	67
Tabel 4.6	Frequency Tabel Tangible.....	69
Tabel 4.7	Frequency Tabel Assurance.....	71
Tabel 4.8	Frequency Tabel Empathy.....	73
Tabel 4.9	Frequency Tabel Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda.....	81
Tabel 4.11	Tabel Anova.....	82
Tabel 4.12	Perbandingan t-hitung Dg Taraf Sig.....	84
Tabel 4.13	Model Summary.....	86

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1	Siklus Kepuasan Pelanggan.....	19
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Operasional Variabel Penelitian.....	91
Lampiran 2	Uji Validitas Reabilitas.....	95
Lampiran 3	Uji Validitas Responsiveness.....	96
Lampiran 4	Uji Validitas Tangible.....	98
Lampiran 5	Uji Validitas Assurance.....	100
Lampiran 6	Uji Validitas Empathy.....	101
Lampiran 7	Korelasi Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	103
Lampiran 8	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	105
Lampiran 9	Analisis Hasil Pengaruh Kualitas & Kepuasan.....	106
Lampiran 10	Kuesioner.....	107
Lampiran 11	Variabel X dan Variabel Y.....	109

UNIVERSITAS
MERCU BUANA