

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CARREFOUR LEBAK BULUS**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen S-1

Nama : Tuti Nurmala

NIM : 43108110129



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CARREFOUR LEBAK BULUS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI Program Studi Manajemen S-1**

Nama : Tuti Nurmala

NIM : 43108110129



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tuti Nurmala
NIM : 43108110129
Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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 melalui tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2011

(Tuti Nurmala)
NIM : 43108110129

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tuti Nurmala
NIM : 43108110129
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen Carrefour Lebak Bulus
Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2011

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

(R.M. Rasyid, S.E., MM)

Dekan

Ketua Program Studi

Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, MM)

(Arief Bowo Prayoga K, SE,

MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Carrefour Lebak
Bulus

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Tuti Nurmala
43108110129

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(R.M. Rasyid, S.E., MM)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Hasanuddin Passiana MSi)

Anggota Dewan Penguji

(Mochamad Rizki BBA, MBA)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan petunjuk Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN CARREFOUR LEBAK-BULUS”**, sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, yakni :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Kepala – Prodi Strata-I Manajemen .
4. R.M. Rasyid, S.E., MM selaku dosen pembimbing pada penyusunan skripsi Program studi Strata -1 Manajemen.
5. Seluruh dosen/staf pengajar di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Kedua Orang Tua, Adik, Bayu Trinugroho dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan moril dan materil kepada penulis selama masa

pendidikan dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Vindy Purwani, teman seperjuangan saat menyelesaikan skripsi serta, Riska Mariska, Sri Wahyuni, Dwi Enggar dan rekan-rekan mahasiswa/i PKSM yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu atas partisipasi, dorongan, serta input – input yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki tentulah dalam penulisan ini akan banyak ditemui kelemahan dan kenaifan. Untuk itu kepada semua pihak dengan hati terbuka dan rasa terima kasih penulis mengharapakan kritikan dan saran untuk penyempurnaan tulisan ini. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Semoga Allah Yang Maha Kuasa memberkati kita semua.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

TUTI NURMALA

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.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	8
2.4 Pengertian Jasa	10

2.4.1 Klasifikasi Jasa.....	11
2.4.2 Karakteristik Jasa	12
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.6 Pengertian Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.6.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.7 Teori Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Obyek Penelitian	26
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.2 Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	26
3.2 Hipotesis.....	33
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Jenis Data	44
3.6.1 Data Primer	44
3.6.2 Data Deret Waktu.....	44
3.7 Populasi dan Sampel	45
3.8 Metode Analisis Data	47
3.8.1 Metode Regresi	47

3.8.2 Koefisien Determinasi.....	48
3.8.3 Uji Hipotesis dengan Uji t.....	48
BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN.....	50
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Usia.....	51
4.1.3 Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
4.1.4 Profil Responden berdasarkan Pengeluaran Berbelanja di Carrefour perbulan.....	54
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	57
4.3.1 Analisa Kualitas Pelayanan menurut Konsumen.....	57
4.3.2 Analisa Kepuasan menurut Konsumen.....	66
4.4 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.4.1 Uji Hipotesis.....	75
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	77
4.4.4 Uji t.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Bagi Carrefour Lebak-Bulus, Jakarta.....	80

	5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	80
DAFTAR	PUSTAKA.....	
81		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Ordinal dan Bobot Nilai Jawaban Responden.....	34
Tabel 3.2 Tabel Indikator	35
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Berbelanja di Carrefour perbulan.....	54
Tabel 4.5 Hasil SPSS Validitas Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6 Hasil SPSS Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.7 Tabel Kemampuan pengetahuan karyawan Carrefour akan produk yang ditawarkan.....	58
Tabel 4.8 Tabel Pencahayaan yang sangat terang, penempatan produk yang cukup strategis, integrasi produk satu sama lain,	

petunjuk harga yang jelas.....	58
Tabel 4.9 Tabel Penanganan keluhan konsumen yang memenuhi standard	59
Tabel 4.10 Tabel Karyawan Carrefour cukup ramah dengan konsumen yaitu kasir, petugas penitipan barang, dan petugas keamanan.....	60
Tabel 4.11 Tabel Barang atau produk yang ditawarkan lebih murah dibanding peritel lain.....	60
Tabel 4.12 Tabel Rasa aman dalam membeli produk dari sisi kualitas produk maupun tanggal kadaluarsa.....	61
Tabel 4.13 Tabel Carrefour memberikan Servis Pengirim Gratis untuk pembelian barang elektronik (Apprivate labeliances).....	61
Tabel 4.14 Tabel Keramahan dari para karyawan serta pemberian hadiah dan diskon.....	62
Tabel 4.15 Tabel Fasilitas display penempatan yang baik, sehingga memudahkan konsumen mencari barang/produk yang akan dibeli.....	63

Tabel 4.16 Tabel Fasilitas display penempatan yang baik, sehingga memudahkan konsumen mencari barang/produk yang akan dibeli.....	64
Tabel 4.17 Tabel Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.18 Tabel Carrefour menawarkan cara berbelanja yang lebih menarik dengan harga yang ditawarkan secara murah dan diskon tinggi.....	59
Tabel 4.19 Tabel Memberikan fasilitas lebih sebagai penunjang penjualan membuat konsumen puas terhadap Carrefour.....	67
Tabel 4.20 Tabel Kesempurnaan pelayanan yang diberikan membuat konsumen turut melakukan promosi / referensi ke orang lain...	67
Tabel 4.21 Tabel Kesempurnaan pelayanan yang diberikan membuat konsumen turut melakukan promosi / referensi ke orang 68	
Tabel 4.22 Tabel Harga murah memberikan kepuasan terhadap konsumen karena dilihat lebih kompetitif dari pada pesaing.....	69
Tabel 4.23 Tabel Beraneka ragamnya bentuk troli sehingga	

memudahkan konsumen yang berbelanja membawa	
bayi	atau
balita.....	70
Tabel 4.24 Tabel Dengan luas bangunan Carrefour Lebak Bulus yang	
cukup besar membuat nyaman konsumen dalam berbelanja.....	
70	
Tabel 4.25 Tabel Kualitas SDM Carrefour yang sesuai dengan bidang	
pekerjaan	membantu konsumen dalam
berbelanja.....	71
Tabel 4.26 Tabel Kecepatan karyawan dalam membantu kesulitan	
atau keluhan yang dihadapi konsumen.....	
72	
Tabel 4.27 Tabel Karyawan yang memberikan keterangan yang	
dibutuhkan	konsumen dengan jelas dan
sopan.....	73
Tabel 4.28 Tabel Rekapitulasi Kepuasan	
Pelanggan.....	73
Tabel 4.29 Tabel Variables Entered /Removed(b).....	
75	
Tabel 4.30 Tabel Model	
Summary.....	75
Tabel 4.31	Tabel Coefficients
(a).....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Diskonfirmasi Ekspektasi... ..	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Koding Sheet.....	82
Lampiran 2:	Kuesioner.....	83
Lampiran 3:	Tabel t.....	84