

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Disusun oleh:

DANANG SURYA ATMAJA

13.40.0089



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2018**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

DANANG SURYA ATMAJA

13.40.0089



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2018

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Unika Soegijapranata Semarang Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

Disusun oleh:

DANANG SURYA ATMAJA

13.40.0089

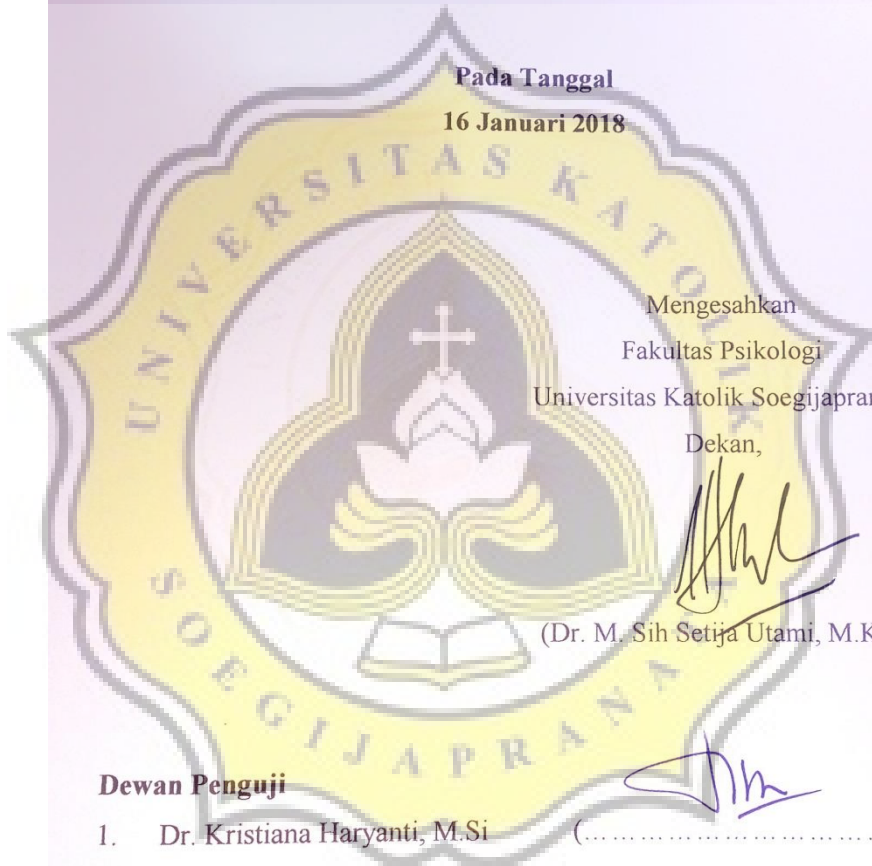


**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2018

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

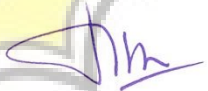


**Pada Tanggal
16 Januari 2018**



Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

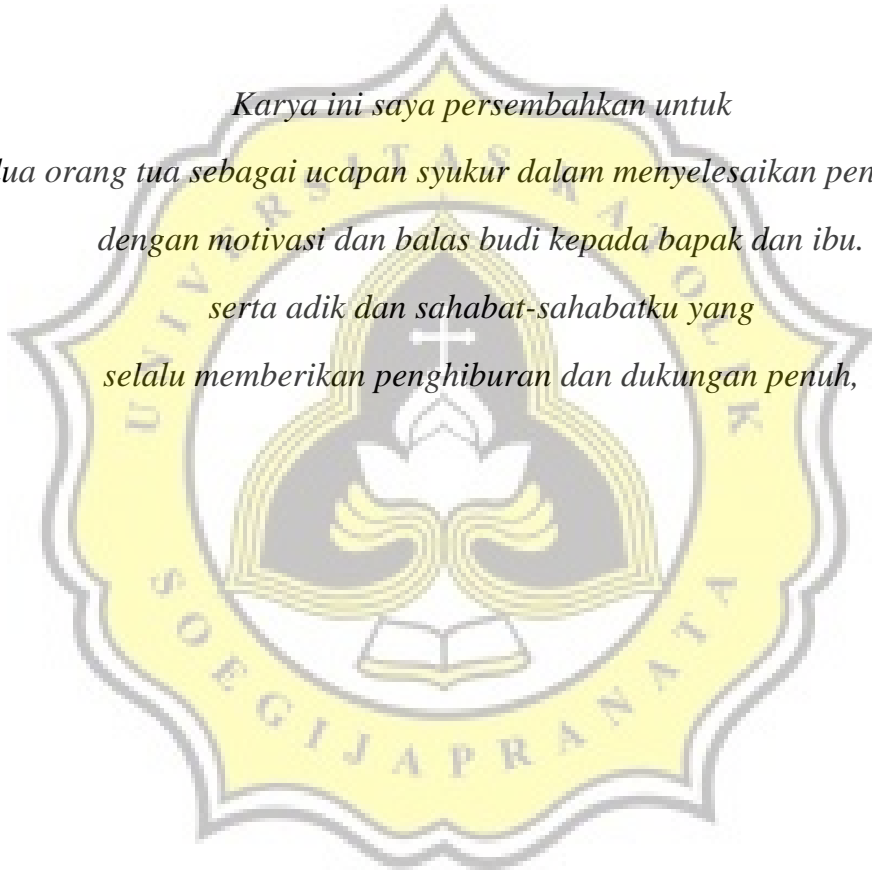
(Dr. M. Sih Setija Utami, M.Kes)

Dewan Penguji

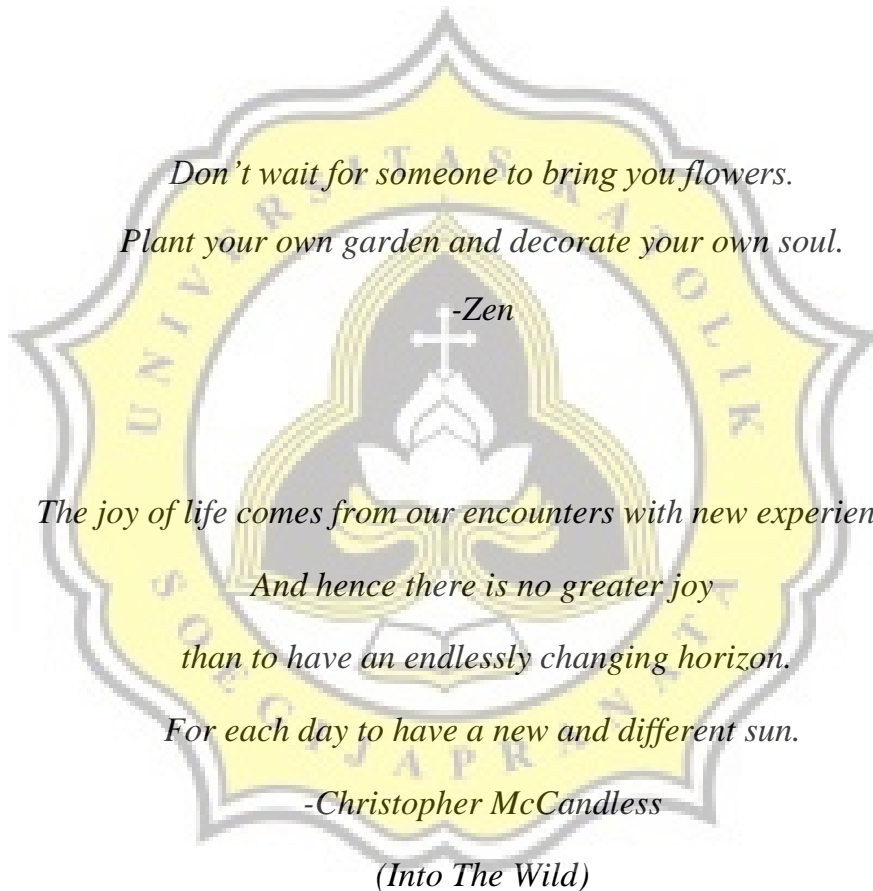
1. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si (.....)

2. Drs. R.A. Praharesti Eriany, M.Si (.....)

3. Drs. Y. Sudiantara, Bth., M.S (.....)


HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya ini saya persembahkan untuk
kedua orang tua sebagai ucapan syukur dalam menyelesaikan penelitian ini
dengan motivasi dan balas budi kepada bapak dan ibu.
serta adik dan sahabat-sahabatku yang
selalu memberikan penghiburan dan dukungan penuh,*



HALAMAN MOTTO



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan terima kasih peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Keterampilan dengan Kepuasan Konsumen”. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Dr. M. Sih Setija Utami, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Dr. Endang Widyorini, MS selaku dosen wali yang selalu membimbing, mendengarkan dan mengarahkan peneliti selama masa perkuliahan.
3. Ibu Kristiana Haryanti, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Selaku dosen penguji sidang proposal Ibu Damasia Linggarjati Novi, S.Psi., MA yang memberikan kritikan dan saran agar penulis semakin meningkatkan kualitas penelitian yang lebih lebih baik.
5. Selaku dosen penguji sidang akhir, Ibu Dra. RA. Praharesti Eryani, M.SI. dan Bapak Drs. Y. Sudiantara, B.Th., MS yang memberikan kritikan, masukan dan pengembangan agar peneliti selalu berhati-hati serta teliti.

6. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.
7. Tekodeko Koffiehuis, yang telah memberikan kesediaan tempat pada peneliti untuk melakukan penelitian, serta keramahan dan rasa kekeluargaan dari crew dan manager.
8. Seluruh responden yang telah menyediakan waktunya untuk membantu penulis dalam melakukan pengisian alat ukur.
9. Papa (Surya Tjung), mama (Vimala), dan adik (Adio) yang selalu memberikan dukungan, nasehat, tempat dan waktu selama penulis melakukan penelitian.
10. Tinjomoyo Squad (Kristoforus Ari Sadhewo, Thymotius Eric Siswanto, Hertanto Krismunadi, Lappo Tambunan) yang selalu memberikan hiburan, bantuan kepada penulis.
11. Odilia Levina yang selalu mendengarkan, memberikan dukungan .
12. Yemima Bella, Agnes Anindita dan Tito Yuniar yang selalu mendukung penulis agar tetap segera menyelesaikan penelitian tepat waktu.

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca. Penulis juga mohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan.

Semarang, 15 Juni 2017,

Penulis

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

Danang Surya Atmaja

13.40.0089

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang 2017

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen kafe Tekodeko Koffiehuis. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Subyek penelitian ini berjumlah 70 orang pelanggan kafe Tekodeko Koffiehuis Kota Semarang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode eksidental *sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala kualitas pelayanan, dan skala kepuasan konsumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan Teknik Korelasi *Product Moment*. Berdasarkan hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, diperoleh nilai r_{xy} sebesar 0.341 ($p < 0.01$) yang artinya ada hubungan positif antara dua variabel tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara dua variabel tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	12
C. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	13
A. Kepuasan Konsumen	13
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	14
3. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	17

B. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	20
C. Dinamika Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	24
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	29
B. Identifikasi Variabel Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
D. Subyek Penelitian	31
1. Populasi.....	31
2. Teknik Pengambilan Sampel	32
E. Metode Pengumpulan Data	32
1. Skala Kualitas Pelayanan.....	34
2. Skala Kepuasan Konsumen.....	35
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	35
1. Validitas Alat Ukur	35
2. Reliabilitas Alat Ukur	36
G. Metode Analisis Data	36
BAB IV PERSIAPAN PELAKSANAAN PENELITIAN	37
A. Orientasi Kancan Penelitian	37
B. Persiapan Pengumpulan Data	38

1.	Penyusunan Alat Ukur.....	38
a.	Skala Kualitas Pelayanan	38
b.	Skala Kepuasan Konsumen.....	39
2.	Permohonan Ijin Penelitian	40
C.	Pelaksanaan Penelitian	40
1.	Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	42
2.	Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen.....	43
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A.	Hasil Penelitian.....	46
1.	Uji Asumsi	46
a.	Uji Normalitas	46
b.	Uji Linieritas.....	47
2.	Uji Hipotesis.....	47
B.	Pembahasan	48
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1	<i>Blueprint</i> Kualitas Pelayanan	34
Tabel 2	<i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 3	Sebaran Nomor Item Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4	Sebaran Nomor Item Pernyataan Skala Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 5	Sebaran Item Pernyataan Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan	43
Tabel 6	Sebaran Item Pernyataan Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	61
Lampiran A Skala Penelitian	62
A-1 Skala Kualitas Pelayanan	63
A-2 Skala Kepuasan Konsumen	68
Lampiran B Data Penelitian	72
B-1 Data Penelitian Skala Kualitas Pelayanan	73
B-2 Data Penelitian Skala Kepuasan Konsumen	77
Lampiran C Validitas dan Reliabilitas	81
C-1 Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	82
C-2 Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen	87
Lampiran D Uji Asumsi	92
D-1 Uji Normalitas	93
D-2 Uji Linearitas	96
Lampiran E Uji Hipotesis	99
Lampiran F Surat-Surat Penelitian	102

F-1 Surat Anti Plagiasi.....	103
F-2 Surat Ijin Penelitian.....	104
F-3 Surat Bukti Penelitian.....	105

