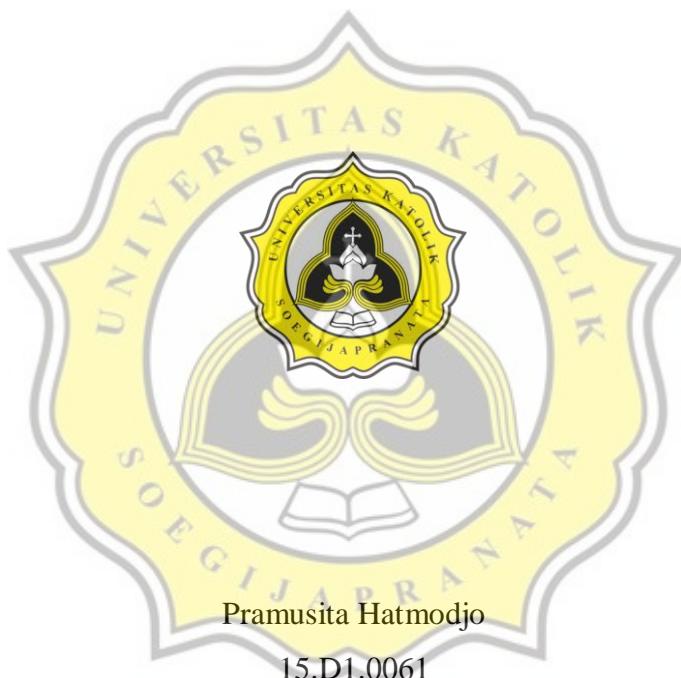


**KINERJA PELAYANAN MENURUT PERSEPSI  
PELANGGAN UD. SARANA MITRA AGRO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata



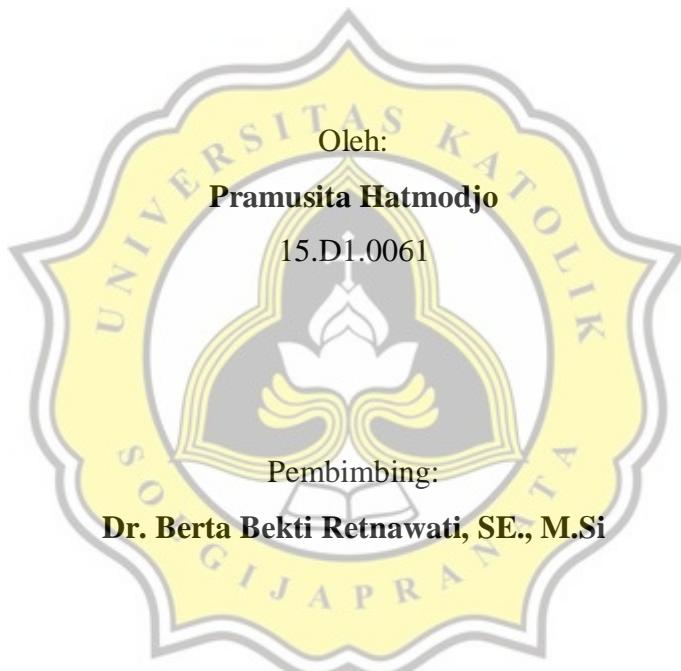
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2021**

**KINERJA PELAYANAN MENURUT PERSEPSI  
PELANGGAN UD. SARANA MITRA AGRO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2021**

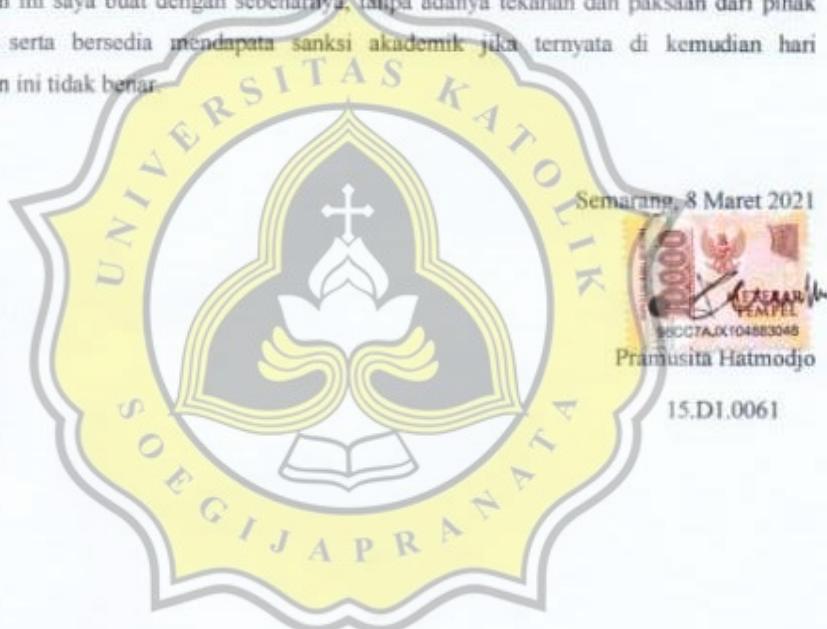
## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pramusita Hatmodjo

NIM : 15.D1.0061

- Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan UD. Sarana Mitra Agro" adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.



# HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan UD.

Sarana Mitra Agro

Diajukan oleh : Pramusita Hatmodjo

NIM : 15.D1.0061

Tanggal disetujui : 24 Maret 2021 Telah setujui oleh

Pembimbing : Dr. Berta Bektı Retnawati S.E., M.Si.

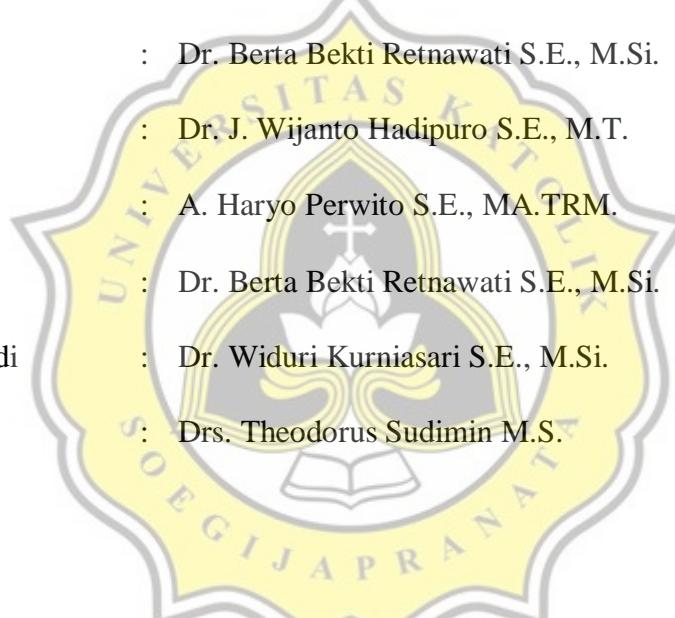
Penguji 1 : Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T.

Penguji 2 : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Penguji 3 : Dr. Berta Bektı Retnawati S.E., M.Si.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.



Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi?id=15.D1.0061](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi?id=15.D1.0061)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan Yesus yang telah melimpahkan karuniaNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “*Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan UD.Sarana Mitra Agro*” dengan lancar tanpa kendala yang berarti.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) dalam jurusan Manejemen

Pada kesempatan ini , penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ir. Prasetyo Hatmodjo dan ibu Lusia Tunjung Tri Habsari yang selalu mendukung, mendoakan, memberi masukan.
2. Ibu Dr. Berta Bekti Retnawati, MSi selaku dosen pembimbing yang selalu memberi arahan, bimbingan serta motivasi.
3. Bapak Dr. J.Wijanto H, SE,MT dan Antonius Haryo Perwito, SE, MA-TRM selaku dosen penguji memberikan bimbingan serta saran agar terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Kakak saya, Shinta Habsari Hatmodjo, S.Ikom yang selalu memberikan dorongan.
6. Kekasih saya, Ginanjar Ardhy Prabawa, S.T. yang selalu membantu, menemani dan menyemangati.
7. UD. Sarana Mitra Agro yang memperbolehkan saya untuk melakukan penelitian
8. Teman-teman saya yang terkasih, Sindy, Dhea, Martha, Olga, Winda yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Staf Unika Soegijapranata yang senantiasa membantu.
10. Teman-teman yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan membalas kebaikan kalian.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah menyelesaikannya semaksimal mungkin. Namun apabila masih ada kekurangan penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun

agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 24 Maret 2021



Penulis



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pramusita Hatmodjo

NIM : 15. D1.0061

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis tulisan : skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik *Soegijapranta hak bebas royalti- non eksklusif (Non Exclusive- Free Royalty Rights)* atas karya ilmiah yang berjudul:

Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan UD. Sarana Mitra Agro

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non- eksklusif ini, Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Semarang, 24 Maret 2021

Yang menyatakan,

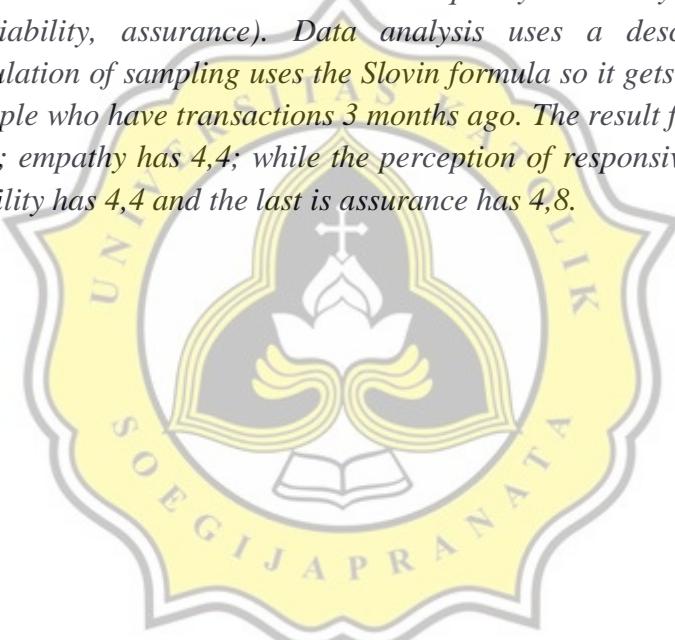


Pramusita Hatmodjo

## ABSTRAK

Pokok masalah pada penelitian ini adalah bagaimana persepsi pelanggan UD. Sarana Mitra Agro terhadap kualitas pelayanan. Teori yang digunakan yakni kualitas pelayanan TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*). Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dimana menggunakan kuesioner untuk mengetahui jawaban responden. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga terdapat 35 responden. Responden ialah pelanggan yang melakukan transaksi di 3 bulan terakhir. Hasil yang ditemukan adalah persepsi mengenai *tangible* yakni sebesar 4,4; *empathy* memiliki nilai persepsi 4,4 sedangkan nilai persepsi mengenai *responsiveness* 4,25 , dan nilai persepsi *reliability* sebesar 4,4 dan terakhir *assurance* 4,8.

*The problem of this research is how is customer perception of UD. Sarana Mitra Agro service quality. This research uses TERRA service quality as theory (tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance). Data analysis uses a descriptive quantitative approach. The calculation of sampling uses the Slovin formula so it gets 35 respondents. The respondents are people who have transactions 3 months ago. The result found that perception of tangibles has 4,4; empathy has 4,4; while the perception of responsiveness has 4,25; and perception of reliability has 4,4 and the last is assurance has 4,8.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB. I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB. II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Teori yang Berkaitan dengan Variabel Penelitian.....	8
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	11

2.3. Kerangka Berpikir.....12

2.4. Definisi Operasional Variabel.....13

### BAB. III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....16

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....16

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....17

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....17

3.3.3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....18

3.4. Analisis Data

3.4.1. Alat Analisis Data .....17

### BAB.IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....20

4.2. Analisis Data.....27

4.3. Pembahasan.....27

### BAB.V. PENUTUP

5.1.Kesimpulan.....41

5.2. Saran ..... 42

DAFTAR PUSTAKA.....44

LAMPIRAN.....51

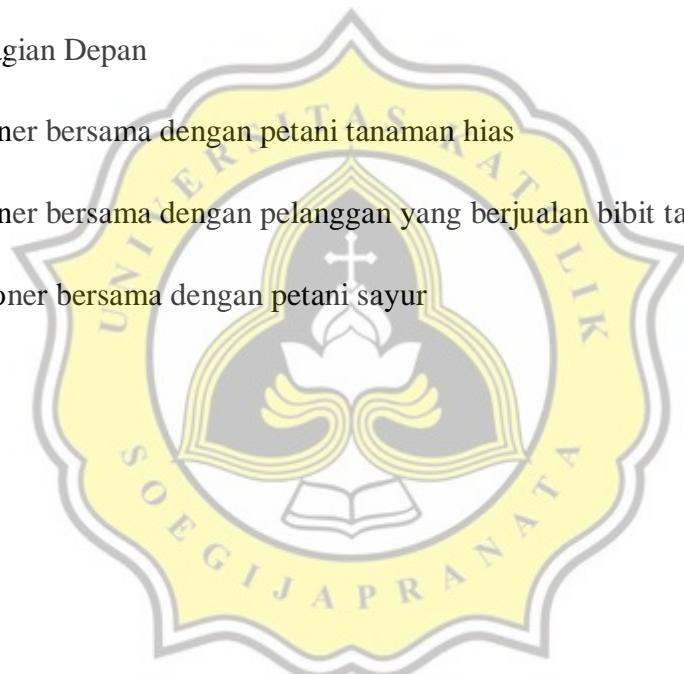
## **DAFTAR TABEL**

1. Daftar Harga Plastik
2. Daftar Pelanggan UD. Sarana Mitra Agro
3. Tabel Penelitian Sebelumnya
4. Tabel Definisi Operasional
5. Tabel Validitas
6. Tabel Reliabilitas
7. Tabel Skala Penilaian Skripsi
8. Daftar Pelanggan Berdasar Pekerjaan
9. Daftar Pelanggan Berdasar Kuota Pembelian
10. Daftar Pelanggan Berdasar Usia
11. Daftar Pelanggan Berdasar Pemakaian
12. Daftar Pelanggan Berdasar Objek Tanaman
13. Tabel Tabulasi Silang Pekerjaan, Pembelian, Usia
14. Tabel Tabulasi Silang Objek Tanaman, Usia, Tujuan Pemakaian
15. Tabel Jawaban Indikator *Tangible*
16. Tabel Jawaban Indikator *Empathy*
17. Tabel Jawaban Indikator *Responsiveness*
18. Tabel Jawaban Indikator *Reliability*
19. Tabel Jawaban Indikator *Assurance*
20. Tabel Jawaban Pertanyaan Terbuka



## **DAFTAR GAMBAR**

1. Nilai Sub Dimensi *Tangible*
2. Nilai Sub Dimensi *Empathy*
3. Nilai Sub Dimensi *Responsiveness*
4. Nilai Sub Dimensi *Reliability*
5. Nilai Sub Dimensi *Assurance*
6. Kondisi Toko Tampak Depan
7. Kondisi Toko Bagian Depan
8. Pengisian kuesioner bersama dengan petani tanaman hias
9. Pengisian kuesioner bersama dengan pelanggan yang berjualan bibit tanaman
10. Pengisian kuisioner bersama dengan petani sayur



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Foto Saat Melakukan Penelitian
3. Kuesioner

