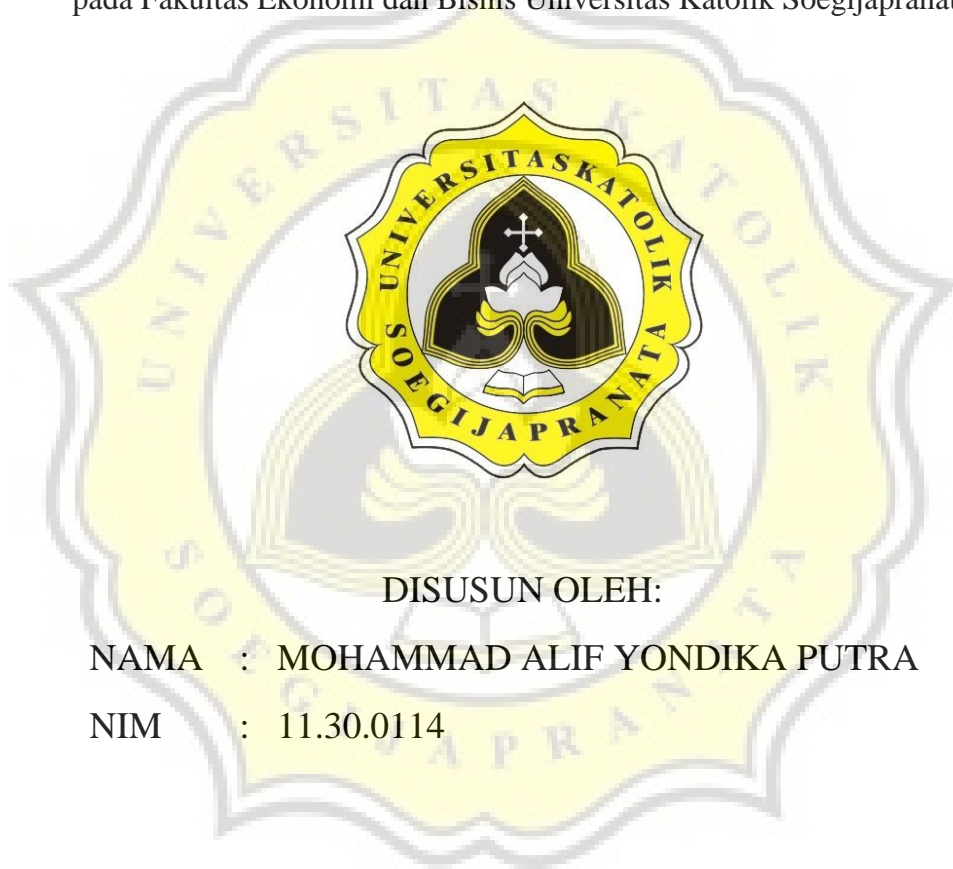


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
GARDENIA FITNESS CENTER SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



DISUSUN OLEH:

NAMA : MOHAMMAD ALIF YONDIKA PUTRA

NIM : 11.30.0114

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

2015

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARDENIA FITNESS CENTER SEMARANG

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

Nama : Mohammad Alif Yondika Putra

NIM : 11.30.0114

Konsentrasi : Marketing

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Semarang, 12 Oktober 2015

(Widyanto, SE, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA GARDENIA FITNESS CENTER
SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mohammad Alif Yondika Putra

NIM : 11.30.0114

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim penguji pada Rabu, 30 September 2015.

Tim penguji :

Koordinator

Anggota

Anggota

(Sentot Suciarto A., Ph.D.) (MG. Westri Kekalih S,SE,.ME) (Widyanto,SE,MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

(Sentot Suciarto A., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Alif Yondika Putra

NIM : 11.30.0114

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi atau bentuk-bentuk kecurangan, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Soegijapranata Semarang.

Semarang, 12 Oktober 2015

(Mohammad Alif Yondika Putra)



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“WITH DISCIPLINE, BELIEF, AND THE RIGHT KNOWLEDGE,
WE COME THE BEST WE CAN BE”***

-GEORGES ST-PIERRE



**Skripsi ini saya persembahkan kepada:
Allah SWT
Keluarga Tercinta
Dan Teman-teman Seperjuangan**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelima dimensi kualitas jasa dan kepuasan pelanggan Gardenia Fitness Center Semarang. Sampel untuk penelitian ini berjumlah 60 responden. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis linier berganda.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Hasil dari analisis lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa terdapat satu dimensi kualitas jasa yang harus dipertahankan, yaitu dimensi *Tangible*. Terdapat empat dimensi kualitas jasa yang memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang rendah untuk diperbaiki, yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Kata Kunci : Lima dimensi kualitas jasa, analisis regresi berganda.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau penelitian ini dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARDENIA FITNESS CENTER SEMARANG** Dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Dalam penelitian ini skripsi ini penulis menemui beberapa kesulitan, namun berkat adanya bantuan, dukungan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sentot Suciarto A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Bapak Widyanto, SE, MM selaku dosen pembimbing yang membantu, membimbing dan memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini hingga dapat tersusun secara sempurna.
3. Tim penguji Bapak Sentot Suciarto A., Ph.D. dan Ibu MG. Westri Kekalih S,SE,ME, serta Bapak Widyanto, SE, MM yang telah membantu pada saat proses ujian maupun bimbingan skripsi.
4. Suroyono selaku bapak dan Kartika Sari selaku ibu yang telah memberi doa dan dukungan sehingga skripsi dapat selesai tepat waktu.

5. Desna Hanum Maharsi, Bobby Satrio Adi, Novita Kurniawati Sunardi selaku teman seperjuangan saya yang selalu menemani, memberi semangat, dan membantu dalam penelitian skripsi ini.
6. Aqsha Jerin Giantari, selaku pacar saya tercinta yang selalu mendukung dan menyemangati selama proses penelitian skripsi ini.
7. Gardenia Fitness Center Semarang dan Danang Resdian yang telah bersedia membantu saya dalam mengambil data responden untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Semua pihak dan teman-teman yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis berharap adanya kritikan dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumus Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujaun Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Jasa	10
2.2 Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Tinjauan Konseptual Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.7 Kerangka Pikir	21
2.8 Hipotesis	22

2.9 Definisi Operasional	23
2.9.1 Demensi Variabel <i>Reliability</i>	24
2.9.2 Demensi Variabel <i>Responsiveness</i>	24
2.9.3 Demensi Variabel <i>Assurance</i>	24
2.9.4 Demensi Variabel <i>Empathy</i>	25
2.9.5 Demensi Variabel <i>Tangible</i>	25
2.9.6 Demensi Variabel Kepuasan Pelanggan	25

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	28
3.3.2 Skala Pengukuran Data	28
3.3.3 Uji Validitas	29
3.3.4 Uji Reliabilitas	31
3.4 Teknik Analisis	32
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	32
3.4.2 Alat Analisis	33
3.5 Uji Statistik	34
3.5.1 Uji t	34
3.5.2 Uji F	35

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.2 Gambaran Umum Responden	36
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member	39
4.3 Gambaran Tanggapan Responden	43

4.4 Pengujian Hipotesis	52
4.4.1 Uji t	54
4.4.2 Uji F	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner	65
Lampiran 2 Data Responden	68
Lampiran 3 Hasil Olah Data Melalui SPSS	83
Lampiran 4 Gambaran Umum Responden	89
Lampiran 5 Tabulasi Silang Gambaran Umum Responden	90
Lampiran 6 Frekuensi Tanggapan Responden	93
Lampiran 7 Regresi	99
DAFTAR TABEL	
Tabel 1.1 Tabel Data Gardenia Fitness Center Bulan Oktober 2013 Sampai September 2014	4
Tabel 3.1 Tabel Uji Validitas	30
Tabel 3.2 Tabel Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Tabel Usia	37
Tabel 4.3 Tabel Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Tabel Lama Menjadi Member	39
Tabel 4.5 Tabel Tabulasi Silang Usia dan Lama Menjadi Member	40
Tabel 4.6 Tabel Tabulasi Silang Pekerjaan dan Lama Menjadi Member	42
Tabel 4.7 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel <i>Reliability</i>	43

Tabel 4.8 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.9 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel <i>Assurance</i>	47
Tabel 4.10 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel <i>Empathy</i>	48
Tabel 4.11 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.12 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Regresi	53
Tabel 4.14 Tabel Uji t	55
Tabel 4.15 Tabel Anova (Uji F)	58
Tabel 4.16 Tabel Model Summary	58
 DAFTAR GAMBAR	
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	23

