

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk melengkapi karya penelitian yang dilakukan penulis guna memenuhi tugas akhir skripsi yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini bertujuan untuk memeliti pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Penulis mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Digital Printing FIX”. Perusahaan yang diteliti oleh penulis beralamatkan di Jalan Sukamekar III no. 15, Bandung

Sekarang ini persaingan usaha semakin tinggi oleh karena itu perusahaan harus melakukan banyak strategi agar perusahaan dapat bersaing dengan pesaing usaha sejenis. Salah satunya dengan meningkat kualitas pelayan perusahaannya di pasaran.

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dengan metode analisis data dan metode regresi. Sedangkan pengumpulan data yang dilakukan oleh konsumen adalah dengan observasi dan kuisioner. Data yang diperoleh penulis diolah dengan pengambilan data, uji validitas dan uji reliabilitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

Abstract

This paper used to completed the research and for fullfil the final duty of writer.

This paper speacially examine relation between service quality to customer satisfaction, and the title of this research is “ The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction at Digital Printing FIX”

This company address : Sukamekar III no.15, Bandung.

At This moment competition for this kind of business is more tight and tight. So this company must have a good strategy so they can win the competition. Which one they strategy is service quality, because good service quality is the first key to enter the competition and growth the business.

The writer use data analys method and regretion method for this research. And the writer used observation and quetioner to get the data. Furthermore Data will be procces with validity test and realililty test.

Key Word: Service quality, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Maksud dan tujuan riset.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika penulisan.....	5

BAB 2 LANDASAN TEORI SAN HIPOTESIS

2.1. Pengertian pemasaran.....	8
2.2. Pengertian jasa.....	9
2.3. Kualitas layanan.....	13
2.4. Dimensi-dimensi kualitas layanan jasa.....	13
2.5. Kesenjangan-kesenjangan pada kualitas layanan jasa.....	17
2.6. Definisi kepuasan pelanggan.....	19
2.7. Faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan.....	20
2.8. Pengembangan hipotesis.....	26
2.9. Model penelitian.....	27

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	28
3.2. Metode pengambilan sample.....	28
3.3. Jenis dan sumber data.....	29
3.4. Teknik pengumpulan data.....	29
3.5. Definisi operasional dan skala pengukuran.....	31
3.6. Uji validitas dan reliabilitas.....	32
3.6.1. Uji validitas.....	32
3.6.2. Uji reliabilitas.....	33
3.7. Metode analisis data.....	34

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis statistik deskriptif data responden.....	37
4.1.1. Jenis kelamin.....	38
4.1.2. Usia.....	39
4.1.3. Pekerjaan.....	40

4.1.4.	Sudah berapa kali Anda menggunakan jasa FIX.....	41
4.1.5.	Jenis layanan jasa yang Anda gunakan di FIX.....	42
4.2	Analisis data penelitian.....	43
4.3.	Uji data.....	48
4.3.1.	Uji validitas.....	68
4.3.2.	Uji reliabilitas.....	76
4.4.	Analisis persamaan regresi linier sederhana.....	79
4.4.1.	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	80
4.5.	Pembahasan hasil penelitian.....	82
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Implikasi bagi pihak Digital Printing FIX.....	86
5.3.	Keterbatasan dan saran bagi penelitian mendatang.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Jenis kelamin.....	38
Tabel 4.2.	Usia.....	39
Tabel 4.3.	Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4.	Sudah berapa kali menggunakan jasa FIX.....	41
Tabel 4.5.	Jenis jasa yang sering digunakan di FIX.....	42
Tabel 4.6.	FIX memiliki peralatan yang bernampilan modern.....	44
Tabel 4.7.	Fasilitas fisik FIX menarik secara visual.....	45
Tabel 4.8.	Karyawan FIX berpenampilan rapih.....	46
Tabel 4.9.	Lokasi FIX yang strategis.....	47
Tabel 4.10.	FIX memberikan harga yang realtif murah.....	48
Tabel 4.11.	FIX membantu memecahkan masalah yang dihadapi.....	49
Tabel 4.12.	FIX memberikan pelayanan yang tepar sejak awal.....	50
Tabel 4.13.	FIX menyediakan layanan secara tepat waktu.....	51
Tabel 4.14.	FIX memberikan kemudahan untuk dihubungi.....	52
Tabel 4.15.	FIX memberikan pelayanan secara cepat dan bersahabat.....	53
Tabel 4.16.	FIX memberikan pelayanan secara maksimal.....	54
Tabel 4.17.	Karyawan FIX melayani dengan cepat.....	55
Tabel 4.18.	Karyawan FIX bersedia membantu.....	56
Tabel 4.19.	Karyawan FIX tidak pernah sibuk merespon konsumen.....	57
Tabel 4.20.	Anda merasa aman dalam bertransaksi di FIX.....	58
Tabel 4.21.	Karyawan FIX secara konsisten bersikap sopan.....	59
Tabel 4.22.	Karyawan FIX memiliki pengetahuan yang memadai.....	60
Tabel 4.23.	FIX memberikan jaminan bila terjadi kesalahan.....	61
Tabel 4.24.	FIX memberikan perhatian individual.....	62
Tabel 4.25.	FIX memiliki jam operasional yang nyaman.....	63
Tabel 4.26.	FIX mengutamakan kepentingan anda.....	64
Tabel 4.27.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan FIX.....	65
Tabel 4.28.	Saya puas dengan hasil akhir yang diberikan FIX.....	66
Tabel 4.29.	Menggunakan pelayanan FIX selalu memuaskan.....	67
Tabel 4.30.	Adanya perhatian dari karyawan FIX kepada konsumen.....	68
Tabel 4.31.	Saya puas akan kinerja karyawan FIX.....	69
Tabel 4.32.	KMO awal.....	70
Tabel 4.33.	Anti-image matrices awal.....	72
Tabel 4.34.	Uji validitas awal.....	73
Tabel 4.35.	Anti-image matrices akhir.....	74
Tabel 4.36.	KMO akhir.....	75
Tabel 4.37.	Uji validitas akhir.....	76
Tabel 4.38.	Uji reliabilitas variabel X.....	78
Tabel 4.39.	Uji reliabilitas variabel Y.....	79
Tabel 4.40.	Model Summary.....	80

Tabel 4.41.	ANOVA.....	81
Tabel 4.42.	Coeffisien.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model konseptual harapan pelanggan terhadap jasa.....	25
Gambar 2.2.	Kerangka model dasar yang dihipotesiskan.....	27
Gambar 4.1.	Diagram profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Gambar 4.2.	Diagram profil responden berdasarkan usia.....	39
Gambar 4.3.	Diagram profil responden berdasarkan pekerjaan.....	40
Gambar 4.4.	Diagram profil responden berdasarkan tingkat kedatangan ke FIX ..	41
Gambar 4.5.	Diagram profil responden berdasarkan jenis jasa yang digunakan...	43