

ABSTRAK

Konsumen yang membeli sepatu di Kamselir Stylish Boots membutuhkan lebih banyak pelayanan. Namun pelayanan yang diberikan Kamselir Stylish Boots sampai saat ini dirasakan belum optimal. Masih sering terjadi adanya kesalahan pengukuran sepatu, keterlambatan dalam proses penyelesaian sepatu, dan karyawan yang kurang bisa menjelaskan model sepatu. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut dikhawatirkan konsumen akan beralih ke pesaing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kamselir Stylish Boots, sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots, pengaruh kualitas pelayanan terhadap sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif-analisis dengan menggunakan metode survei. Variabel terdiri dari variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan sikap konsumen sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini diperlukan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Perhitungan statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi, determinasi, dan uji t.

Kualitas pelayanan di Kamselir Stylish Boots pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, namun karyawan masih sering melakukan kesalahan dalam pencatatan, belum mampu memberikan pelayanan secara cepat dan secara personal. Sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots pada dasarnya sudah terbentuk dengan baik. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots adalah sebesar 43,96%, dan pengaruhnya adalah signifikan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Berpikir.....	4
1.6 Metode Penelitian	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Strategi Mengelola Jasa	16
2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19
2.4 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Kurang Memuaskan Bagi Konsumen	22
2.5 Dasar-dasar Pelayanan Konsumen.....	25

2.6	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	26
2.7	Sikap Konsumen Pada Pembelian Barang	27
2.8	Karakteristik Sikap Konsumen Pada Umumnya	28
2.9	Strategi Mengubah Sikap Konsumen Yang Berminat Membeli Barang	31
2.10	Sikap Konsumen Yang Berminat Membeli Barang	33
2.11	Karakteristik Konsumen Pada Waktu Membeli Barang	35
2.12	Pembentukan Sikap	35
2.13	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Membeli	39
2.14	Kiat Meningkatkan Penjualan	46
2.15	Penjualan Sepatu Pada Saat Sekarang	48
2.16	Kemudahan dan Kenyamanan Pada Pembelian Sepatu	49
2.17	Hubungan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Penjualan Sepatu	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	52
3.2	Operasionalisasi Variabel	52
3.3	Jenis dan Sumber Data	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5	Uji Instrumen	56
3.5.1	Uji Validitas	56

3.5.2 Uji Reliabilitas	57
3.6 Metode Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden	65
4.2 Hasil Uji Instrumen	67
4.3 Kualitas Pelayanan di Kamselir Stylish Boots	68
4.4 Sikap Konsumen	75
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Konsumen	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Paradigma Penelitian.....	9
Gambar 2.1	Model Konseptual Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kanselir Stylish Boots	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 3.2	Kriteria Nilai Korelasi	58
Tabel 4.1	Usia Responden	65
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.3	Penghasilan Responden	66
Tabel 4.4	Uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan	67
Tabel 4.5	Uji validitas dan reliabilitas variabel sikap konsumen .	68
Tabel 4.6	Kesesuaian Jasa Dengan Yang Dijanjikan	68
Tabel 4.7	Kesungguhan Melayani Konsumen	69
Tabel 4.8	Ketepatan Layanan Sejak Awal	69
Tabel 4.9	Kepastian Pemberian Jasa	70
Tabel 4.10	Kecepatan Pelayanan	71
Tabel 4.11	Kesediaan Membantu Pelanggan	71
Tabel 4.12	Perilaku Karyawan Menumbuhkan Kepercayaan	72
Tabel 4.13	Kesopanan Karyawan	72
Tabel 4.14	Pengetahuan karyawan	73
Tabel 4.12	Perilaku Karyawan Menumbuhkan Kepercayaan.....	73
Tabel 4.13	Kesopanan Karyawan	74
Tabel 4.14	Pengetahuan karyawan	74
Tabel 4.17	Kemudahan Mengingat Merek	75

Tabel 4.18	Pemahaman Terhadap Informasi	76
Tabel 4.19	Perasaan Pelanggan.....	76
Tabel 4.20	Tindakan Pelanggan	77
Tabel 4.21	Perhitungan Korelasi Pearson	78