

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toserba ”X” di Kabupaten Majalengka”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toserba ”X” di Kabupaten Majalengka, yang meliputi dimensi tangibles, assurance, emphaty, reliability dan responsiveness.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Toserba “X”, kemudian dilakukan pengambilan sample menggunakan teknik Accidental Sampling. Sample dalam penelitian ini berjumlah 60 orang.

Alat Ukur yang digunakan adalah SERVQUAL: A Multidimensional Scale to Capture Customer Perception and Expected of Servqual, yang dibuat oleh Valerie A Zeithaml (1988), dan dimodifikasi oleh peneliti. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur kuesioner perceived service diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,304 – 0,778. Dari 45 pernyataan pada alat ukur 37 item diterima, 6 item direvisi dan 2 item ditolak, sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh adalah 0,832. Untuk kuesioner expected service diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,318 – 0,669. Dari 45 pernyataan pada alat ukur 36 item diterima, 4 item direvisi dan 5 item ditolak, sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh adalah 0,682. Data yang diperoleh diolah menggunakan distribusi frekuensi, tabulasi silang dan analisis gap (kesenjangan), dengan menggunakan program SPSS 14.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (52 responden) merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Toserba “X”, 7 responden yang merasa puas dan yang netral sebanyak 1 responden. Ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi tangibles dan assurance yang kemudian diikuti oleh ketidakpuasan terhadap dimensi emphaty, reliability dan responsiveness.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara dalam proses pengambilan data selain menggunakan kuesioner, untuk memperkaya dan melengkapi hasil penelitian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoretis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
1.5 Kerangka Pemikiran	13
1.6 Asumsi	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kebutuhan Murray	21
2.2 Teori Jasa	20
2.2.1 Definisi Jasa	22
2.2.2 Kualitas Jasa	23
2.2.2.1 Perceived Service	23
2.2.2.2 Expected Service	24
2.2.3 Model Kualitas Jasa	27
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.3 Teori Kepuasan Konsumen	31
2.3.1 Definisi Kepuasan	31
2.3.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	32
2.4 Konsumen	32
2.4.1 Pengertian konsumen	32
2.4.2 Tipe Konsumen	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Bagan Rancangan Penelitian	34
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.3.1 Variabel Penelitian	35
3.3.2 Definisi Operasional	35

3.4	Alat Ukur	36
3.4.1	Alat Ukur Kepuasan Konsumen	36
3.4.2	Data Penunjang	39
3.4.3	Validitas Alat Ukur	40
3.4.4	Reliabilitas Alat Ukur	42
3.4.5	Hasil Uji Coba Alat Ukur	43
3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	44
3.5.1	Populasi Sasaran	44
3.5.2	Karakteristik Sampel	44
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	44
3.6	Teknik Analisis Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Responden	47
4.1.1.1	Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
4.1.1.2	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.1.1.3	Berdasarkan Intensitas Belanja per Bulan	48
4.1.2	Deskriptif Hasil	48
4.1.3	Deskriptif Hasil Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	49
4.1.3.1	Dimensi <i>Reliability</i>	49
4.1.3.2	Dimensi <i>Assurance</i>	49

4.1.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
4.1.3.4 Dimensi <i>Emphaty</i>	51
4.1.3.5 Dimensi <i>Tangibles</i>	51
4.2 Pembahasan	52
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
5.2.1 Saran Teoritis	63
5.2.2 Saran Praktis	63
 DAFTAR PUSTAKA	 xiii
DAFTAR RUJUKAN	xiv
LAMPIRAN	xv

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 : Tabel Gambaran Alat Ukur
- Tabel 3.2 : Tabel Skor Item
- Tabel 3.3 : Tabel Kriteria kepuasan konsumen.
- Tabel 4.1 : Tabel Gambaran responden berdasarkan jenis pekerjaan
- Tabel 4.2 : Tabel Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir
- Tabel 4.3 : Tabel Gambaran responden berdasarkan intensitas berbelanja per bulan
- Tabel 4.4 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan secara umum
- Tabel 4.5 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *reliability*
- Tabel 4.6 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *assurance*
- Tabel 4.7 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness*
- Tabel 4.8 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *empathy*
- Tabel 4.9 : Tabel Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles*.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Kisi-kisi Alat Ukur

Lampiran B : Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran C : Kuesioner

Lampiran D : Profile Toserba "X"

Lampiran E : Tingkat Kepuasan

Lampiran F : Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Dimensi
Pelayanan

Lampiran G : Gambaran Responden

Lampiran H : Data Penunjang

Lampiran I : Kepuasan Konsumen per Indikator