

ABSTRACT

A common problem faced by most of the companies are engaged in the service is customer dissatisfaction on the quality of services provided. The purpose of this study was to describe the quality of service at the Inul Vizta branch Hyper Bandung, to explain the level of customer satisfaction at Inul Vizta Indonesia Branch, as well as to explain the impact of service quality on customer satisfaction at Inul Vizta Hyper Bandung branch of a question. The study was conducted using primary data. The population in this study is a branch Inul Vizta Bandung is a question at the time of the study are in a branch Hypersquare Pasir Kaliki Inul Vizta. By using the formula of Slovin, samples should be used as much as 100 respondents. Once the data is collected and processed by multiple regression analysis using SPSS version 16.0. The statistical result shows that the dimensions of the Assurance and the empathy of an impact on customer satisfaction Inul Hyper Bandung Branch Hyper Square Pasir Kaliki Bandung simultaneously at 68%.

Key Words: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer satisfaction

ABSTRAK

Masalah umum yang dihadapi sebagian besar perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan di Inul Vizta cabang Hyper Bandung, Serta menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Inul Vizta cabang Hyper Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Inul Vizta cabang Hyper Bandung yang pada saat penelitian berada di Inul Vizta cabang Hyper Bandung, Dengan menggunakan rumus slovin, sampel yang harus digunakan adalah 100 responden. Setelah data terkumpul kemudian diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil uji statistic menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Inul Vizta Bandung cabang Hypersquare Pasir Kaliki secara simultan sebesar 68%.

Kata kunci: bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan , empati, dan kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	6
1.3 Tujuan riset	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pemasaran(<i>Marketing</i>)	8

2.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing mix</i>)	9
2.3 Jasa	14
2.3.1 Karakteristik Jasa	14
2.3.2 Klasifikasi Jasa	17
2.4 Kualitas Layanan.....	19
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.4.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Peranan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan.....	29
2.6.1 Faktor-Faktor Yang Memenuhi Kepuasan Konsumen	30
2.6.2 Faktor Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen	37
2.6.3 Cara-Cara Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	38
2.6.4 Peran Harapan Pelanggan dalam Kepuasan Pelanggan	39
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	41
2.8 Kerangka Pemikiran.....	43
2.9 Model Penelitian	46
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	47
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Populasi dan Sampel	49
3.2.1 Populasi	49

3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.1 Data Primer.....	53
3.4.2 Data Sekunder.....	54
3.5 Data Operasional Variabel.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.6.1 Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	60
3.6.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	60
3.7 Metode Analisis Data	61
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisa Hasil Pengumpulan Data	63
4.1.1 Penyebaran Kuisisioner	63
4.1.2 Profil Responden	63
4.2 Analisis Pengujian Instrumen	67
4.2.1 Uji Validitas Kuisisioner	67
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	74
4.2.3 Uji Regresi.....	80
4.2.3.1 Hasil Uji Regresi	80
4.2.3.2 Pembahasan Hasil Hipotesis	80

4.3 Keterbatasan penelitian	84
-----------------------------------	----

4.4 Pembahasan	84
----------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	86
-------------------	----

5.2 Saran.....	86
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	90
----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>Curriculum Vitae</i>)	121
---	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan PDB Indonesia	1
Gambar 2 Pengeluaran Rata-rata Perkapita.....	2
Gambar 3 Model Penelitian.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2 Data Transaksi Harian di Inul Vizta.....	51
Tabel 3 D.O.V Variabel X dan Skala Pengukuran	55
Tabel 4 Operasionalisasi Variabel Y.....	58
Tabel 5 Perincian Penyebaran Kuisisioner Penelitian.....	63
Tabel 6 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 7 Deskripsi Usia Responden	64
Tabel 8 Deskripsi Pekerjaan Responden	65
Tabel 9 Deskripsi Pendidikan Responden.....	66
Tabel 10 Deskripsi Pendapatan Responden	66
Tabel 11 Validitas Tabel <i>Tangible</i>	67
Tabel 12 Validitas <i>Realibility</i>	68
Tabel 13 Validitas <i>Responsibility</i>	70
Tabel 14 Variabel <i>Assurance</i>	71
Tabel 15 Variabel <i>Empathy</i>	72
Tabel 16 Validitas Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 17 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	75
Tabel 18 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	76
Tabel 19 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Responsibility</i>	76

Tabel 20 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	77
Tabel 21 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	78
Tabel 22 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 23 Uji Regresi	80
Tabel 24 Pengujian Regresi dengan Uji F	81
Tabel 25 Pengujian Regresi dengan Uji-t.....	82
Tabel 26 Tabel Korelasi Uji-t.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Tabulasi Data

Lampiran B Kuisisioner

Lampiran C Data Rsponden

Lampiran D Uji Validitas

Lampiran E Uji Reliabilitas

Lampiran F Uji Regresi

