

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 Centro Laundry”

This company address : Sarijadi no.45, 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 realibilty test.

Key Word: Service quality, customer satisfaction.

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 Laundry Centro”. Perusahaan yang diteliti oleh penulis beralamatkan di Jalan Sarijadi no. 45, 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 kuisisioner. Data yang diperoleh penulis diolah dengan pengambilan data, uji validitas dan uji reliabilitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Riset.....	5
1.4. Manfaat Riset.....	5
1.5. Sistematika.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Konsep Pemasaran	
2.1.1. Definisi Pemasaran.....	8
2.1.2. Pengertian Jasa.....	9
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	10
2.1.4. Klasifikasi Jasa.....	11
2.1.5. Kualitas Jasa.....	12
2.1.6. Dimensi – Dimensi Servqual.....	13
2.1.7. Kesenjangan – Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.8. Perilaku Konsumen.....	18
2.1.9. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2. Unsur Unsur Pelayanan.....	22
2.3. Kepuasan Pelanggan	

2.3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4. Persepsi dan Ekspektasi Konsumen.....	29
2.5. Harapan Dan Kepuasan Konsumen.....	30
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	33
2.7. Model Penelitian.....	34

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Disain Penelitian.....	35
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengujian Instrumen.....	37
3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6. Metode Analisis Data.....	38
3.7. Uji Hipotesis.....	39

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	
4.1.1. Data Demografi Responden.....	41
4.1.2. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	48
4.1.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	62
4.2. Analisis Data Penelitian	
4.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.2.2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
4.3. Uji Data	
4.3.1. Uji Validitas.....	68
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	75
4.3.3. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	78

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
---------------------------------------	----

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Implikasi dan Saran.....	93
5.3. Keterbatasan dan Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Dimensi <i>ServQual</i>	15
Gambar 2.2 : <i>Service Quality Model</i>	17
Gambar 2.3 : Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 2.4 : Dua Tingkatan Harapan.....	23
Gambar 2.5 : Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	31
Gambar 2.6 : Kerangka Model Dasar.....	34
Gambar 4.1 : Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 : Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3 : Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4.4 : Diagram Profil Responden Berdasarkan Pemakaian.....	46
Gambar 4.5 : Diagram Profil Responden Berdasarkan Apa jenis layanan jasa.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Jenis kelamin.....	42
Tabel 4.2.	Usia.....	43
Tabel 4.3.	Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4.	Sudah berapa kali menggunakan jasa CENTRO.....	45
Tabel 4.5.	Jenis jasa yang sering digunakan di CENTRO.....	46
Tabel 4.6.	Variable Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7.	CENTRO memiliki peralatan yang bernampilan modern.....	50
Tabel 4.8.	Fasilitas fisik CENTRO menarik secara visual.....	51
Tabel 4.9.	Karyawan CENTRO berpenampilan rapih.....	51
Tabel 4.10.	Lokasi CENTRO yang strategis.....	52
Tabel 4.11.	CENTRO memberikan harga yang realtif murah.....	52
Tabel 4.12.	CENTRO membantu memecahkan masalah yang dihadapi.....	53
Tabel 4.13.	CENTRO memberikan pelayanan yang tepat sejak awal.....	54
Tabel 4.14.	CENTRO menyediakan layanan secara tepat waktu.....	54
Tabel 4.15.	CENTRO memberikan kemudahan untuk dihubungi.....	55
Tabel 4.16.	CENTRO memberikan pelayanan secara cepat dan bersahabat.....	55
Tabel 4.17.	CENTRO memberikan pelayanan secara maksimal.....	56
Tabel 4.18.	Karyawan CENTRO melayani dengan cepat.....	56

Tabel 4.19.	Karyawan CENTRO bersedia membantu.....	57
Tabel 4.20.	Karyawan CENTRO tidak pernah sibuk merespon konsumen.....	57
Tabel 4.21.	Anda merasa aman dalam bertransaksi di CENTRO	58
Tabel 4.22.	Karyawan CENTRO secara konsisten bersikap sopan.....	59
Tabel 4.23.	Karyawan CENTRO memiliki pengetahuan yang memadai...59	
Tabel 4.24.	CENTRO memberikan jaminan bila terjadi kesalahan.....	60
Tabel 4.25.	CENTRO memberikan perhatian individual.....	61
Tabel 4.26.	CENTRO memiliki jam operasional yang nyaman.....	61
Tabel 4.27.	CENTRO mengutamakan kepentingan anda.....	62
Tabel 4.28.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan CENTRO	63
Tabel 4.29.	Saya puas dengan hasil akhir yang diberikan CENTRO	65
Tabel 4.30.	Menggunakan pelayanan CENTRO selalu memuaskan.....	65
Tabel 4.31.	Saya Yakin Laundry Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan.....	66
Tabel 4.32.	Adanya perhatian dari karyawan CENTRO kepada konsumen.....	67
Tabel 4.33.	Saya puas akan kinerja karyawan CENTRO	67
Tabel 4.34.	KMO awal.....	69
Tabel 4.35.	Anti-image matrices awal.....	70
Tabel 4.36.	Uji validitas awal.....	71
Tabel 4.37.	Anti-image matrices akhir.....	72

Tabel 4.38.	KMO akhir.....	73
Tabel 4.39.	Uji validitas akhir.....	74
Tabel 4.40.	Uji reliabilitas variabel X.....	76
Tabel 4.41.	Uji reliabilitas variabel Y.....	77
Tabel 4.42.	Model Summary.....	79
Tabel 4.43.	ANOVA.....	79
Tabel 4.44.	Coeffisien.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Induk
- Lampiran 3 Surat Survey