

SKRIPSI

EMILIA SANTOSA

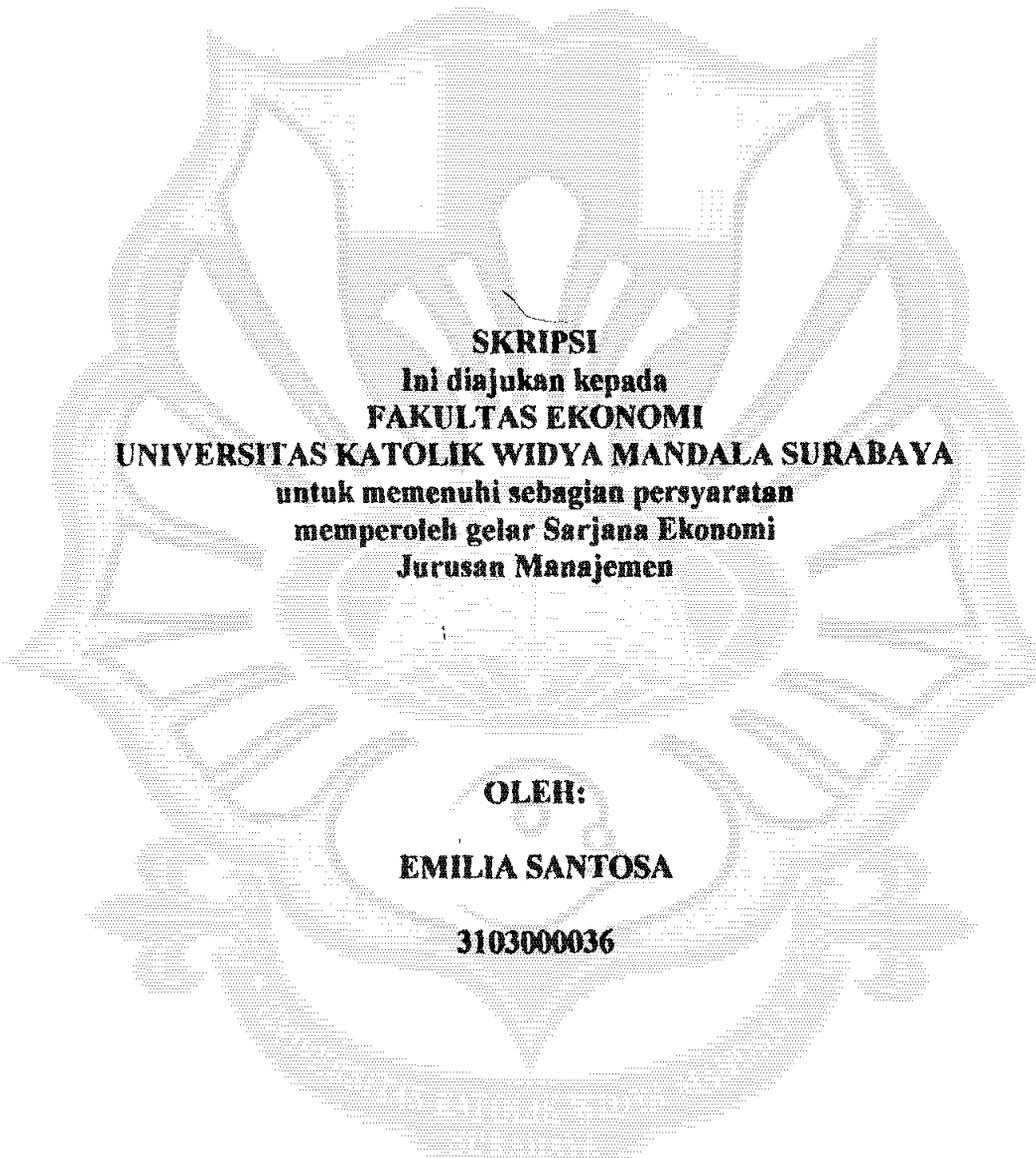
**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IGOR'S PASTRY
DI SURABAYA**



NO. SKRIPSI	0686/05
TGL. PENGESAHAN	1 November 2004 FE-a
NO. DAFTAR	FE-m San app-1
K/P KE	1 (catu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2004**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IGOR'S PASTRY DI SURABAYA**



SKRIPSI
Ini diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
EMILIA SANTOSA
3103000036

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2004

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

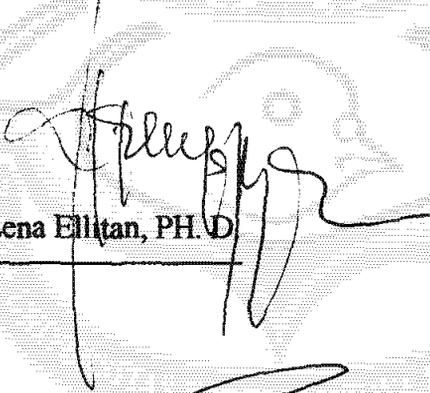
**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IGOR'S PASTRY DI SURABAYA**

OLEH:

EMILIA SANTOSA

3103000036

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM PENGUJI

PEMBIMBING I,  Lena Ellitan, PH.D

PEMBIMBING II,  FN. Hendro Susanto, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Emilia Santosa NRP: 3103000036

Telah diuji pada Tanggal 19 Mei 2004 Dan dinyatakan LULUS oleh

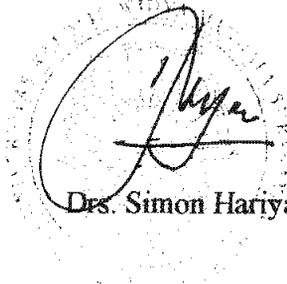
Ketua Tim Penguji :



Arini, SE, MM

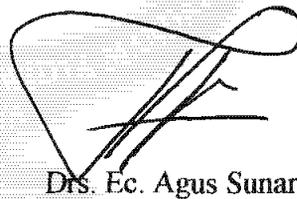
Mengetahui:

Dekan,



Drs. Simon Hariyanto, Ak.

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Agus Sunaryanto., MM.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai pada waktunya.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Simon Hariyanto, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Cyrillius Martono., MSi. Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Lena Ellitan, PH.D. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

5. Bapak FN. Hendro Susanto, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Pimpinan perusahaan yang telah memberikan kesempatan dan banyak bantuan selama penulis melakukan penelitian di perusahaannya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang selama ini telah memberikan bekal ilmu yang sangat berguna selama penulis duduk di bangku kuliah.
8. Orang tua, kakak, adik, dan segenap keluarga yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuannya baik langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan.

Dan akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, Medio April 2004

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.2.2 Kualitas.....	9
2.2.3 Layanan (Jasa).....	12
2.2.4 Kualitas Layana.....	14
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen....	26

BAB 3: METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Identifikasi Variabel.....	30
3.3 Definisi Operasional.....	31
3.4 Jenis Dan Sumber Data	34
3.4.1 Jenis Data	34
3.4.2 Sumber Data	34
3.5 Pengukuran Variabel.....	35
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7 Prosedur Pengumpulan Sampel.....	36
3.8 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
3.10 Pengujian Hipotesis.....	43
3.10.1 Pengujian Secara Simultan.....	43
3.10.2 Pengujian Secara Parsial	44
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Latar Belakang Perusahaan	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	48
4.1.4 Tujuan Perusahaan	49
4.1.5 Kebijakan Pemasaran	50
4.2 Validitas dan Reliabilitas.....	51

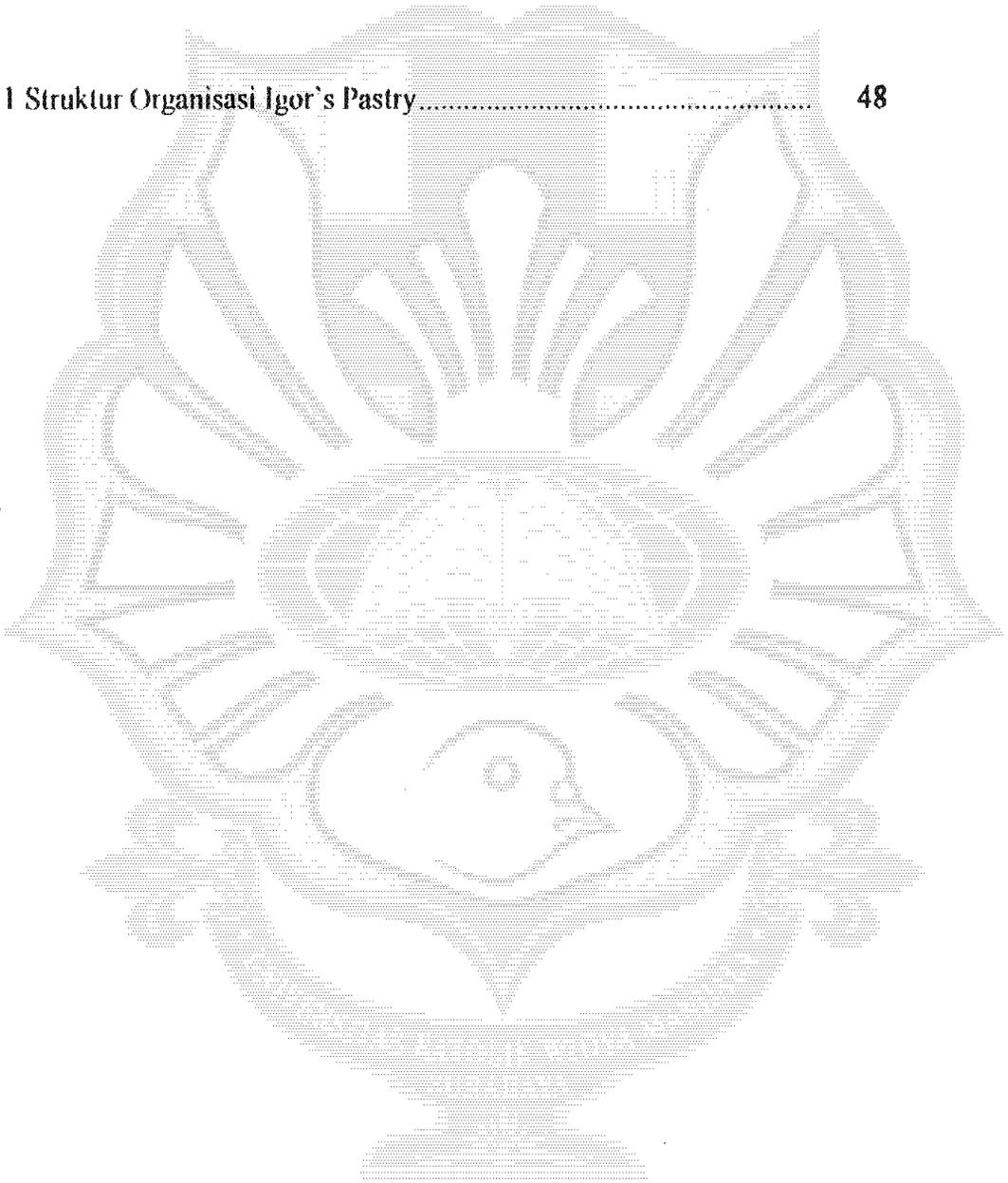
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan	51
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	54
4.3 Uji Hipotesis.....	55
4.3.1 Koefisien Determinasi.....	55
4.3.2 Koefisien Korelasi Berganda.....	56
4.3.3 Korelasi dan Determinasi Secara Parsial.....	56
4.3.4 Uji Regresi.....	57
4.3.5 Uji Secara Keseluruhan.....	58
4.3.6 Uji Secara Parsial	59
4.4 Pembahasan.....	61
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	65
DAFTAR LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.5 Nilai Korelasi Determinasi Secara Parsial.....	56
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Secara Serentak.....	58
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Secara Parsial.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Igor's Pastry.....	48
---	----



ABSTRAKSI

Semakin banyak perusahaan roti yang berdiri maka semakin banyak tawaran pilihan bagi konsumen. Oleh karena itu Igor's Pastry sebagai salah satu perusahaan roti yang sudah lama berdiri di Surabaya berusaha mengatasi masalah ini dengan meningkatkan dan mempertahankan mutu roti beserta kualitas layanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang diberikan oleh Igor's Pastry terhadap kepuasan konsumen, dan untuk mengetahui pengaruh variabel yang paling dominan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen Igor's Pastry di Surabaya. Tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik *purposive random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 110 orang. Tahap analisis data menggunakan tehnik analisis regresi berganda seri program SPSS versi 11.1.

Variabel yang digunakan adalah variabel-variabel kualitas layanan yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) sebagai variabel bebas, dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel tergantung. Kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Igor's Pastry di Surabaya. Dimana variabel *responsiveness* dan *assurance* memberikan pengaruh yang paling kuat.