

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO**

SKRIPSI



OLEH:

MAYLANY LAYLA INDRIYANI

NPM.18210011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana
Pendidikan Ekonomi**

**OLEH
MAYLANY LAYLA INDRIYANI
NPM. 18210011**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SEJARAH
2022**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO

Maylany Layla Indriyani¹, Triani Ratnawuri, M.Pd², Tiara Anggia Dewi, M.Pd³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro
E-mail: maylanylayla@gmail.com¹⁾
t.ratnawuri@gmail.com²⁾
tiara.anggia.d@gmail.com³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Muhammadiyah Bussines Center di Kota Metro. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk mengkaji pengaruh variabel independent dan dependent. Alat analisis yang digunakan dalam penyelesaian adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada uji Regresi Linier sederhana, hasil menunjukkan 43.806 positif, artinya jika tidak ada Kualitas Pelayanan maka kepuasan konsumen bernilai positif). $b_1 < 0$ atau bernilai 0.229 (positif), artinya Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya pada uji t Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung sebesar 1.699 lebih besar dari t tabel sebesar 1.670 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Hipotesis diterima). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi mudah dipahami, fleksibel dan mudah dipelajari. Jika fungsi mudah dipahami, fleksibel dan mudah dipelajari harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Swalayan Metro.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
AT MUHAMMADYAH METRO BUSINESS CENTER**

Maylany Layla Indriyani¹, Triani Ratnawuri, M.Pd², Tiara Anggia Dewi, M.Pd³

^{1,2,3}University of Muhammadiyah Metro

E-mail: maylanylayla@gmail.com¹⁾

t.ratnawuri@gmail.com²⁾

tiara.anggia.d@gmail.com³⁾

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Muhammadiyah Business Center in Metro City. The method used is a quantitative method to examine the effect of the independent and dependent variables. The analytical tool used in the settlement is simple regression analysis. The results show that, in a simple linear test, the results show 43,806 positive, meaning that if there is no Service Quality, then customer satisfaction is positive). $b_1 < 0$ or 0.229 (positive), meaning that Service Quality has a positive relationship to customer satisfaction. Furthermore, on the t test. Based on the calculation results obtained the Service Quality variable has a t count of 1,699 which is greater than t table of 1,670, it can be concluded that the variable of Service Quality has an influence on Consumer Satisfaction (the hypothesis is accepted). Based on the results of the study, it shows that Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. This shows that Service Quality which includes easy to understand, flexible and easy to learn. If the function is easy to understand, flexible and easy to learn, it should be a factor that affects customer satisfaction. Service Quality has a positive relationship to Customer Satisfaction. If the quality of service is improved, customer satisfaction will increase

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Metro Supermarkets.

RINGKASAN

Layla Indriyani, Maylany. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Muhammadiyah Bussines Centre Metro. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Triani Ratnawuri, M.Pd. (2) Tiara Anggia Dewi, M.Pd.

Berkembangnya perekonomian menyebabkan semakin menjamurnya swalayan di Kota Metro, sehingga berdampak kepada persaingan yang bertujuan menjaring pelanggan sebanyak mungkin untuk berbelanja. Muhammadiyah Business Center (MBC) adalah salah satu pusat perbelanjaan swalayan. Sebuah toko yang menjual segala kebutuhan sehari-hari seperti bahan makanan, peralatan rumah tangga dan pakaian. Manusia modern sekarang cenderung lebih mencari kepraktisan berbelanja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Muhammadiyah Bussines Center Swalayan yang beralamatkan di Jl. Raden Intan Metro Pusat Kota Metro. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 63 konsumen di Muhammadiyah Bussines Center.

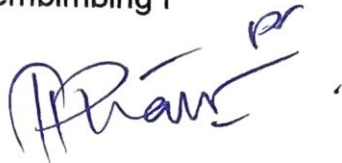
Berdasarkan hasil koefisien variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen diperoleh t hitung = 1.699 lebih besar dari nilai t tabel = 1.670, karena t hitung > t tabel Maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Konsumen (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

PERSETUJUAN

Skripsi oleh **MAYLANY LAYLA INDRIYANI** ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji:

Metro, 8 Agustus 2022

Pembimbing I



Triani Ratnawuri, M.Pd
NIDN. 0210078601

Pembimbing II



Tiara Anggia Dewi, M.Pd
NIDN. 0219019102

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Triani Ratnawuri, M.Pd
NIDN. 0210078601

PENGESAHAN

Skripsi oeh **MAYLANY LAYLA INDRIYANI** ini,
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal, 11 Agustus 2022

TIM PENGUJI



_____ **Ketua**
Triani Ratnawuri, M.Pd.



_____ **Sekretaris**
Tiara Anggia Dewi, M.Pd.



_____ **Penguji Utama**
Bobi Hidayat, S.Pd., M.Pd.

Mengetahui
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,



Drs. Partono, M.Pd
NIP. 19660413 199103 1 003

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. ”

(QS. A-Nissa 29)

*“Menikmati sebuah proses sama halnya mendapatkan
beribu pengalaman yang berharga”
(Maylany Layla Indriyani)*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta harapan kedua orang tua ku yang mengiringi setiap langkah yang aku jalani dalam menggapai sebuah cita-cita. Skripsi ini dibuat sebagai tanda bukti dan terimakasih penulis kepada:

1. Yang utama dari segalanya, sembah sujud syukur kepada Tuhan, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.
2. Kedua Orang Tuaku Bapak Aceng Suganda dan Ibu Novita Dewi, yang selalu mendukungku di setiap langkah. Terimakasih atas doa yang tidak berkesudahan, maaf belum bisa menjadi anak yang berbakti. Semoga Tuhan selalu membalas setiap doa dan kebaikan kalian.
3. Adikku tercinta Arga Felix Alkasyah dan Arka Felik Alfatah. Terimakasih atas doa, motivasi, semangat dan dukungan yang tak henti diberikan.
4. Teman-teman ku dan angkatanku pendidikan ekonomi 2018.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UM Metro”.

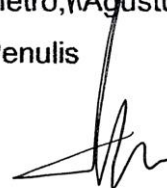
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir demi mencapai gelar Sarjana S1 Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Metro. Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Drs. Partono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Triani Ratna Wuri, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Triani Ratna Wuri, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Tiara Anggia Dewi, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Orang tua dan teman-teman yang telah mensupport dan mendoakan.

Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan mereka serta skripsi ini dapat berguna untuk semua pihak yang berkenan membacanya.

Metro, 11 Agustus 2022

Penulis



Maylany Layla Indriyani

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Maylany Layla Indriyani

NPM : 18210011

Fakultas : FKIP

Program Studi: Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO”** adalah karya saya bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, saya menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 11 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Maylany Layla Indriyani

NPM.18210011



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2998/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MAYLANY LAYLA INDRIYANI
NPM : 18210011
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Agustus 2022
Kepala Unit,



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

alamat:

Jl. Hajar Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota Metro,
Metro, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Asumsi Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi	7
1. pengertian Pemasaran.....	7
2. Definisi kualitas pelayanan	8
3. dimensi kualitas pelayanan	11
4. kepuasan konsumen	13
B. Penelitian Relevan.....	17
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian.....	21
B. Tahapan Penelitian.....	21
1. Teknik Sampling	21
2. Tahapan	22
C. Operasional Variabel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data	26
1. Uji Instrumen Penelitian	26
2. Analisis data	27
3. Uji Prasyarat Analisis	28
4. Uji Hipotesis	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	30
1. Sejarah umum objek penelitian	30
2. Struktur organisasi	32
B. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Data	36
2. Pengujian persyaratan instrumen	36
a. Uji validitas	36
b. Uji realibilitas	38
3. Deskripsi data hasil angket	39
a. Variabel kualitas pelayanan (x)	39
b. Variabel kepuasan konsumen (y)	40
4. Pengujian persyaratan analisis.....	42
5. Deskripsi data angket	44
C. Pembahasan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pengunjung di muhammadiyah bussines centre 2021	3
2. Definisi Operasional Variabel x dan y	24
3. Alternative jawaban pada angket	25
4. Kisi-kisi instrumen angket variabel x	26
5. Kisi-kisi instrumen angket variabel y	26
6. Klarifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	36
7. Data hasil angket kualitas pelayanan x	37
8. Data hasil angket kepuasan konsumen y	37
9. Uji validitas pelayanan x	38
10. Uji hasil normalitas x terhadap y	39
11. Hasil uji normalitas	41
12. Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan	41
13. Distribusi frekuensi variabel kepuasan konsumen	43
14. Regresi linier sederhana x terhadap y	45
15. Output regresi pertama	46
16. Hasil pengujian hipotesis statistic x terhadap y	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran	24
2. Struktur organisasi	43
3. Daftar lampiran.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Formulir Pengajuan Judul Skripsi
2. Surat Izin Pra-Survei
3. Surat Izin Penelitian
4. SK Pembimbing Skripsi.....
5. SK Ujian Skripsi.....
6. Kartu Bimbingan Proposal dan Skripsi
7. Form Persetujuan Uji Kesamaan (*Similarity Check*).....
8. Kisi-Kisi Angket kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen..
9. Angket kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....
10. Hasil Uji Validitas
11. Hasil Uji Reliabilitas.....
12. Hasil Uji Normalitas
13. Hasil Uji Linieritas
14. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....
15. Angket Yang Telah Diisi Responden