

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA KOPERASI UNIT DESA (KUD)
PRATAMA JAYA SUNGAI KUNING KECAMATAN
SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

OLEH :

SRI ANITA

NIM. 10971005747



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA KOPERASI UNIT DESA (KUD)
PRATAMA JAYA SUNGAI KUNING KECAMATAN
SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

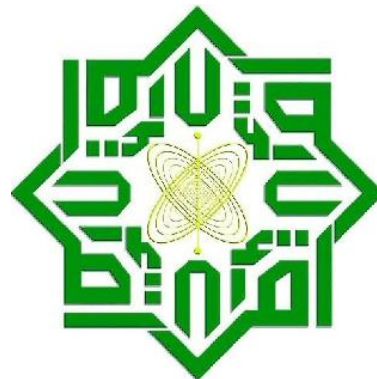
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Komprehensif Sarjana Lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH :

SRI ANITA

NIM. 10971005747



UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SRI ANITA
NIM : 10971005747
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA KOPERASI UNIT DESA (KUD) PRATAMA
JAYA SUNGAI KUNING KECAMATAN SINGINGI KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

PANITIA PENGUJI

KETUA



Dr. MAHENDRA ROMUS, SP M.Ec

NIP: 197111192005011004

SEKRETARIS



MUHAMMAD APRIL, SH.M HUM

NIK: 130712072

MENGETAHUI

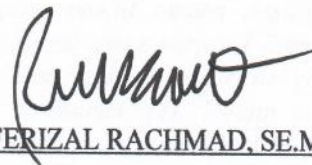
PENGUJI I



Dr. MAHYARNI, SE.MM

NIP: 197008261999032001

PENGUJI II



FERIZAL RACHMAD, SE.MM

NIK: 130707010

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA KOPERASI UNIT DESA (KUD) PRATAMA JAYA SUNGAI KUNING KECAMATAN SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Unit Desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dengan sampel penelitian karyawan pada koperasi KUD Pratama Jaya sebanyak 86 orang. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa koperasi unit desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Dari hasil penelitian didapatkan hubungan antara Kinerja karyawan dengan Kemampuan karyawan secara matematis dapat ditulis dengan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 10.100 + 0.113X_1 + 0.104 X_2 + 0.258 X_3 + 0.308 X_4 - 0.262 X_5 + e$. Besaran nilai konstanta sebesar 10.100 satuan berarti bahwa kepuasan konsumen dianggap konstan dengan variabel lain tetap (ceteris paribus), maka besarnya nilai kinerja karyawan adalah sebesar 10.100 satuan. Besaran koefisien regresi untuk variabel Tangible (X_1) adalah sebesar 0.113 satuan. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel tangible terhadap nilai Kepuasan Konsumen (Y). Dalam setiap kenaikan satu satuan nilai variabel tangible maka akan meningkatkan nilai Kepuasan konsumen sebesar 0.113 satuan. Tanda positif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang positif antara tangible dengan Kepuasan Konsumen. Besaran koefisien regresi untuk variabel Reliability (X_2) adalah sebesar 0.104 satuan. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel reliability terhadap nilai Kepuasan Konsumen (Y). Dalam setiap kenaikan satu satuan nilai variabel reliability maka akan meningkatkan nilai Kepuasan konsumen sebesar 0.104 satuan. Tanda positif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang positif antara reliability dengan Kepuasan Konsumen. Besaran koefisien regresi untuk variabel Responsiveness (X_3) adalah sebesar 0.258 satuan. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel responsiveness terhadap nilai Kepuasan Konsumen (Y). Dalam setiap kenaikan satu satuan nilai variabel responsiveness maka akan meningkatkan nilai Kepuasan konsumen sebesar 0.258 satuan. Tanda positif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang positif antara responsiveness dengan Kepuasan Konsumen. Besaran koefisien regresi untuk variabel Assurance (X_4) adalah sebesar 0.308 satuan. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel Assurance terhadap nilai Kepuasan Konsumen (Y). Dalam setiap kenaikan satu satuan nilai variabel Assurance maka akan meningkatkan nilai Kepuasan konsumen sebesar 0.308 satuan. Tanda positif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang positif antara Assurance dengan Kepuasan Konsumen. Besaran koefisien regresi untuk variabel Empathy (X_5) adalah sebesar -0.262 satuan. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel Assurance terhadap nilai Kepuasan Konsumen (Y). Dalam setiap kenaikan satu satuan nilai variabel Empathy maka akan meningkatkan nilai Kepuasan konsumen sebesar 0.262 satuan. Tanda negative pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang negatif antara Empathy dengan Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum. Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi muhammad SAW, yang telah membawa kita ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Knsumen Pada Jasa Koperasi Unit Desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih ditemukan kekurangan-kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya, sehingga skripsi ini belum mencapai kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan, menerima keritik dan sumbangan saran dari pembaca yang berguna bagi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik dari segi material maupun dari segi moril kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Teristimewa buat ayahanda **Suroso** dan Ibunda **Mariyati** yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu mendo'akan penulis dari menjalankan perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini, dengan kasih sayang yang tulus ikhlas serta

memberikan bantuan materil, spiritual, dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain selalu berdoa kepada Allah SWT agar Ayahanda dan Ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin

2. Buat keluarga besar penulis yang selalu memberikan motivasi dan nasehat.
3. Buat adik-adikku tersayang **Sri Irma Wati, Agus Triyanto, Rita Sugiarti, dan Sri Indah Lestari** yang selalu memberikan doa, semangat serta selalu memberikan bantuan materil yang tak terhingga bagiku hingga sampai terselesainya skripsi ini, semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta selalu dimurahkan rezekinya. Amin
4. Buat suamiku tercinta **Muhammad Didin Rafai** dan anakku **SHOFIE SALSABILA** beserta keluarga yang selalu memberikan doa, semangat serta selalu memberikan bantuan materil yang tak terhingga bagiku hingga sampai terselesainya skripsi ini, semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan. Amin
5. Bapak **Dr. Mahendra Romus, S.P,M.Ec** selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Ilmu sosial UIN SUSKA Riau.
6. Bapak **Mulya Sosiadi, S.E,M.M,Ak** selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Ibu **Susnaningsih Mu'at,S.E,M.M** selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bantuan dukungan dan masukan selama perkuliahan.
8. Bapak **Riki Hanri Malau, S.E,M.M** selaku Pembimbing saya yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Bapak **Trian Zulhadi, S.E,M.M** selaku Pembimbing proposal yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri SUSKA Riau yang telah berjasa mendidik penulis dengan memberikan ilmu pengetahuan.
11. Buat bapak **Sutiono** selaku ketua KUD Pratama Jaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis dalam pengambilan data.
12. Tak lupa buat temen-temen Manajemen B 09 yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga kalian semua sukses dalam meraih cita-cita.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan untuk membalas semua bantuan dan pengorbanan semua pihak. Kecuali Allah SWT jualah yang akan membalasnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua. Amin.....

Penulis

SRI ANITA

NIM: 10971005747

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Strategi Pemasaran	11
2.1.3 Bauran Pemasaran	15
2.2 Koperasi	17
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.4 Pemasaran Jasa	23
2.5 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	24
2.6 Kepuasan Pelanggan	26
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.6.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan	27
2.6.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	28
2.7 Penelitian Terdahulu	30
2.8 Hipotesis	32
2.9 Variabel Penelitian	32
2.10 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.1.1 Loka Penelitian	35
3.1.2 Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Pengolahan Data	38

3.5.1 Analisis Kualitatif	38
3.5.2 Analisis Kuantitatif	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Skala Pengukuran	38
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	39
3.6.3 Uji Hipotesis	44
3.6.3.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	44
3.6.3.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	45
3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R ²)	45
BAB IV GAMBARAN UMUM KOPERASI	
4.1 Sejarah Singkat Koperasi	47
4.2 Struktur Organisasi Koperasi Pratama Jaya.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	60
5.2 Rekapitulasi Jawaban Responden	63
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	74
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
5.6 Pengujian Hipotesis.....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	