

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(PT MIDI UTAMA INDONESIA Tbk)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



SitiFauziah

2014.69.10.0045

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (PT,MIDI UTAMA INDONESIA ,Tbk)**

Disusun Oleh : Siti Fauziah

NIM : 2014.69.01.00045

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pasuruan,

Menyetujui,

Kaprodi,

Pembimbing,



(NurAjjah, S.Sos., M.A.B.)

NIK. Y.069.04.03.005

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'NurAjjah'.

(NurAjjah, S.Sos., M.A.B.)

NIK. Y.069.04.03.005

TANDA PENGESAHAN

TELAH DI PERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS SOCIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
PADA:

HARI : SENIN

TANGGAL : 24 AGUSTUS 2019

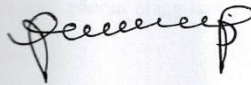
JAM : 08.00 WIB

JUDUL : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* .

DINYATAKAN LULUS

KETUA PENGUJI

ANGGOTA



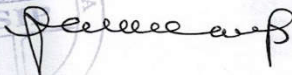
(Anv Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)
NIP.Y.069.11.03.037



(Miftahul Huda S.Sos.M.AB)
NIP.Y. 069.15.02.001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik



(Anv Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)

NIP.Y.069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : SITI FAUZIAH

NIM : 201469100045

FAKULTAS : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan ataupun pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Pasuruan, 28 September 2019



Siti Fauziah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilámin. Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SW, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Administrasi Bisnis jenjang Strata 1 Universitas Yudharta Pasuruan.

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada pimpinan umat islam Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan pencerahan dan menebarkan banyak keilmuan di berbagai lini kehidupan.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan baik berupa materi, non materi, maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:\

1. Romo K.H. Sholeh Bahrudin beserta keluarga selaku pembina Yayasan Darut Taqwa dan Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah yang telah memberikan motivasi spiritual kepada penulis.

2. Bapak Dr. Saifullah, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta.

3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta.

4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB, selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta.

5. Semua dosen Universitas Yudharta yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.

6. Kedua orang tuaku dan keluarga yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2014,2015 terima kasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan.

8. RinisaFitri, Yusuf Wijaya, Musriati, AhmadRifa'I, Dedy Kurniawan, Upang, Sifak, Anis, Bibah, Rosidasari, Munirotussoima, YunimaSyaroh, AiraTerima kasih kalian yang menjadi penyemangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam tugas akhir ini, terima kasih atas bantuan dan motivasi serta pengetahuan yang kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teriring doá dan harapan semoga apa yang mereka berikan kepada penulis mendapat pahala dan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, amin.

Pasuruan,28 September 2019

SitiFauziah

ABSTRAK

Siti fauziah, 2019. Pengaruh *Service Quality* ,*Store Image* terhadap *Customer Satisfaction*, PT.Midi Utama Indonesia Tbk. Program Studi Administrasi Bisnis. Universitas Yudharta Pasuruan.

Pertumbuhan ekonomi dalam era globalisasi menuntut setiap perusahaan baik yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Semakin cerdasnya konsumen dan bertambahnya pilihan produk yang tersedia di pasar, menimbulkan persaingan yang sangat ketat pada produsen dalam usaha untuk memprebutkan perhatian konsumen untuk membeli produknya. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat, menjadi peluang bisnis

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap *customer satisfaction*, Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *store image* terhadap *customer satisfaction* dan Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap *customer satisfaction* Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Data yang digunakan berupa sumber data primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F Nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* (X_1), *store image* (X_2) secara simultan terhadap *customer satisfaction* (Y). Nilai sig. pada tabel diatas adalah 0.000 lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan (0.05) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* (X_1), *store image* (X_2) secara simultan terhadap *customer satisfaction* (Y). nilai R sebesar 0,857 maka dapat diketahui bahwa nilai R *Square* adalah sebesar 0,734 artinya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 73,4 % berarti terdapat 26,6% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci : *service quality, store image, customer satisfaction*.

ABSTRACT

Siti Fauziah, 2019. *Effect of service quality, store image on customer satisfaction, PT.Midi Utama Indonesia Tbk. Business Administration Study Program. Yudharta Pasuruan University.*

Economic growth in the era of globalization requires every company both engaged in industry and services to be able to compete with other companies. The more intelligent consumers and the increasing choice of products available in the market, lead to very tight competition in producers in an effort to grab the attention of consumers to buy their products Consumer needs are increasing, becoming a business opportunity

The purpose of this study was to determine the significant effect between service quality on customer satisfaction, to find out the significant effect between store image on customer satisfaction and to find out the significant effect between service quality on customer satisfaction. The type of research in this study used a Descriptive Quantitative Approach. The data used are primary data sources. Data analysis in this study uses multiple linear regression analysis Based on the results of the hypothesis test of the F test the calculated F value is greater than the F table, it can be concluded that there is a significant influence between service quality (X1), store image (X2) simultaneously on customer satisfaction (Y). in the table above is 0,000 smaller than the significance level used (0.05), it can be concluded that there is a significant influence between service quality (X1), store image (X2) simultaneously on customer satisfaction (Y). R value of 0.857, it can be seen that the value of R Square is 0.734, which means the ability of the independent variable in explaining the variance of the dependent variable is 73.4% means there are 26.6% variance of the dependent variable explained by other factors.

Keywords: *service quality,store image,customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

Sampul Depan.....	i
Persetujuan.....	ii
Pengesahan.....	iii
Keaslian tulisan.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7.
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Perbandingan Penelitian.....	22
2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3 <i>Service Quality</i>	25
2.4 <i>Store Image</i>	33
2.5 Hubungan antar variabel.....	37
2.6 Kerangka Konseptual.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Lokasi Penelitian.....	45
3.3. Variabel dan Pengukuran.....	45
3.4. Populasi dan Sampel.....	47

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6. Metode Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Normalitas.....	50
3.6.2 Uji Linieritas.....	51
3.7. Analissi Regresi Linier Berganda.....	51
3.8. Uji Determinasi.....	52
3.9. Uji Parsial.....	53
3.10. Uji Simultan.....	53
BAB IV : PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum.....	54
4.1.1 Sejarah.....	54
4.1.2 Visi Misi.....	55
4.2. Gambaran Umum Responden.....	55
4.2.1 Distribusi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	56
4.2.2 Distribusi Responden Berdasar Usia.....	56
4.2.3 Distribusi Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	57
4.3. Uji Instrumen.....	57
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	58
4.4. Deskripsi Frekuensi Variabel.....	59
4.4.1 Variabel <i>Service Quality</i>	59
4.4.2 Variabel <i>Store Image</i>	61
4.4.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	63
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	64
4.5.2 Hasil Uji Linieritas.....	66
4.6. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	66
4.7. Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.8. Koefisien Determinasi.....	70

4.9.Pembahasan.....	71
4.9.1Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	71
4.9.2Pengaruh <i>Store Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.9.3Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Store Image</i>	74
BAB V : PENUTUP	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	77
Daftar Pustaka.....	78
Lampiran.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu	9
3.1	Indikator Variabel Penelitian	45
4.1	Proses penyebaran Kuesioner.....	57
4.2	Jenis kelamin Responden	58
4.3	Umur Responden.....	58
4.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	59
4.5	Uji Validitas	59
4.6	Uji Reliabilitas Indikator Variabel	59
4.7	Hasil Uji Normalitas.....	59
4.8	Hasil Regresi berganda.....	65
4.9	Hasil Uji F	66
4.10	Hasil Uji T	69
4.11	Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Uji Hipotesis.....	58