

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO SUMBER BARU SWALAYAN PASURUAN**

SKRIPSI

**Sebagai Bagian dari Persyaratan untuk Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi**



Muhammad Sulthon Ali Machrus

201969110025

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sulthon Ali Machrus
NIM : 201969110025
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Toko Sumber Baru
Swalayan"

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan penguji.

Pasuruan,

Menyetujui,



Nanik Kholifah, S.Psi., M.Si
NIP. Y 0691109022

Pembimbing



Aris Setiawan, S.Psi., M.Psi
NIP. Y 0691508144

HALAMAN PENGESAHAN

Yang disusun oleh

Muhammad Sulthon Ali Machrus
201969110025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 09 Agustus 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama DR. Estalita Kelly, M.Si
NIP.Y 0690204003

Penguji I Lailatuzzahro A.A, S.Psi., M.Psi
NIP.Y 0690911026

Penguji II / Pembimbing Aris Setiawan, S.Psi., M.Psi
NIP.Y 0691508144

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Yudharta Pasuruan

Drs. Abdul Amin, M.Psi
NIP.Y 0690904017

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko swalayan sumber baru Pasuruan, merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Yudharta Pasuruan. Karya ini tidak pernah diajukan secara utuh maupun bagian-bagiannya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lainnya, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pasuruan,



M. Suthren Ali M

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan anugerah-Nya terselesaikan skripsi berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko swalayan sumber baru” dengan baik. Penulis menyampaikan terimakasih pada *civitas academica* dan pihak yang memberikan izin riset yaitu

1. K.H Sholeh Bahruddin selaku Pengasuh Yayasan Darut Taqwa dan Pondok Pesantren Ngalah.
2. Dr. Kholid Murtadlo, SE., ME, Selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Drs. Abdul Amin, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Nanik Kholifah, S.Psi., M.Si selaku Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Aris Setiawan, S.Psi., M.Psi selaku Dosen Pembimbing yang membantu dan mengarahkan penulisan skripsi ini.
6. Dosen Penguji Utama
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi yang memberikan ilmu dan pengetahuan dengan penuh ketulusan serta kesabaran.
8. Bapak dan ibu selaku pemilik Yayasan Durrotul Falahiyah beserta stafnya.
9. Bapak tholib dan Ibu Urifah yang memberi semangat dan mendoakan penulis agar diberi kelancaran menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman pemberi dukungan dan masukan penyelesaian skripsi ini.

11. Semua pihak tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu terselesaikannya skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dalam hal penulisan, pengetikan, kutipan dan ejaan. Untuk itu kritik dan saran membangun dari pembaca diharapkan guna pengerjaan yang lebih baik pada kesempatan berikutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, Amin.

Pasuruan,

Muhammad Sulthon Ali M

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRACT	xi
INTISARI	xii
BAB I PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat	Error! Bookmark not defined.
D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan..	Error! Bookmark not defined.
4. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel... Error! Bookmark not defined.	
1. Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

2. Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Cara Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Skala kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Skala kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Subjek Uji Coba.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Daya Validitas	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Cara Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
2. Distribusi sampel berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi dan Reabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
2. Validitas Data	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2. Distribusi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin	37
Gambar 3. Distribusi sampel penelitian berdasarkan pekerjaan	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang	7
Tabel 2 <i>Blue-Print</i> Skala Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3 Skoring Skala Likert Yang Sudah Dimodifikasi	31
Tabel 4 <i>Blue-print</i> Skala Kualitas Pelayanan	31
Tabel 5 Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach</i>	35
Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	36
Tabel 7 Rumus Skor Standart	37
Tabel 8 Hasil Kategorisasi Skor Standart.....	38
Tabel 9 Validitas Skala Uji Coba	38
Tabel 10 <i>Blue-print</i> Uji Coba Skala kepuasan pelanggan Sesudah Uji Coba.....	39
Tabel 11 <i>Blue-print</i> Uji Coba Skala kualitas layanan Sesudah Uji Coba.....	40
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alfa	41
Tabel 13 Uji Normalitas.....	42
Tabel 14 Uji Linieritas	43
Tabel 15 Uji korelasi.....	43
Tabel 16 Uji F	44
Tabel 17 Uji regresi	44
Tabel 18 Persamaan Regresi	44

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SUMBER BARU SELF-SERVICE STORE PASURUAN

Muhammad Sulthon Ali Machrus
Psychology Study Program, Faculty of Psychology
Yudharta Pasuruan University

The study aims to examine effect of service quality on customer satisfaction. The research approach is quantitative approach. The population were customers at Sumber Baru Swalayan Pasuruan store. The sample were 96 people using lemeshow equation formula with an unknown population size. Measuring tools used in data collection using a customer satisfaction scale and service quality scale. Data analysis technique using simple regression analysis. The results of simple regression analysis, Fcount value is 30.404 with significance (Sig) of 0.00 because of Sig value <0.05. So concluded that there is influence of service quality (X) on customer satisfaction (Y). which means better quality of service, the higher the level of customer satisfaction, and the lower the quality of service, the lower the level of customer satisfaction

Keywords: service quality, customer satisfaction.

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO SUMBER BARU SWALAYAN PASURUAN

Muhammad Sulthon Ali Machrus
Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi
Universitas Yudharta Pasuruan

Penelitian guna menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan yang dipakai kuantitatif. Populasi penelitian yakni para pelanggan di toko Sumber Baru Swalayan Pasuruan. Sampel sebanyak 96 orang didapatkan dari rumus persamaan *lemeshow* dengan jumlah populasi tidak diketahui. Alat ukur pengumpulan data memakai skala kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Teknik analisis data yakni regresi sederhana. Dari hasilnya nilai F Hitung 30,404 dan signifikansi (Sig) $0,00 < 0,05$. Disimpulkan adanya pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Maka semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, serta semakin rendah kualitas pelayanan, semakin rendah pula tingkat kepuasan pelanggan.

.Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

