

 MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	
Diterima	09 JUN 2007
Inventarisasi	3354/EM/Hd.6/2007
Klasifikasi	: R4 658.8 ERV DB
Selesai Diproses	: Marketing

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	--

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SALON MORISCO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Ervina

NPM : 00 03 12263

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
OKTOBER, 2006**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON MORISCO**

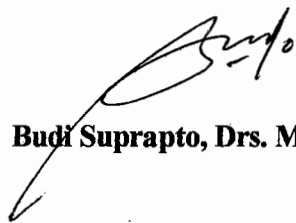
Disusun Oleh :

Ervina

NPM : 00 03 12263

Telah dibaca dan disetujui oleh :

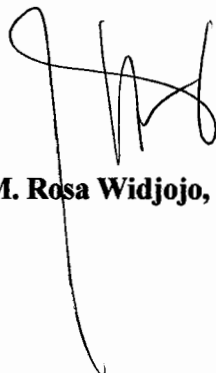
Pembimbing Utama



Budi Suprpto, Drs. MBA. Ph.D

Tanggal 31 Agustus 2006

Pembimbing Pendamping



AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.

Tanggal 31 Agustus 2006

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON MORISCO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

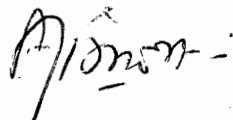
Ervina

NPM : 00 03 12263

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Oktober 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

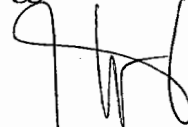
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

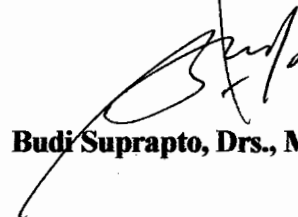


J. Ellyawati, Dra., MM.

Anggota Panitia Penguji



AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.



Budi Suprpto, Drs., MBA., Ph.D

Yogyakarta, 7 Oktober 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatmo, MA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON MORISCO

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/ daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 31 Agustus 2006

Yang Menyatakan



Ervina

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis berikan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, karunia, anugerah, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Morisco"** dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tidak terlepas dari dukungan, masukan, bimbingan, dan bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, kakakku Theresia, terima kasih untuk kasih sayang, dukungan dan doanya.
2. Bapak Budi Suprpto, Drs. MBA. Ph. D selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Ibu AM. Rosa Widjojo, Dra. MBA selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan saran yang berguna kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. R. Maryatmo, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen selaku staf pengajar, Staf Tata Usaha, dan seluruh Staf Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Bapak Enggar Narwanto selaku pemilik salon Morisco, terima kasih banyak untuk semua informasi, ijin serta bantuan yang diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Buat Mbak Titin, Mbak Watik, Mbak Tari dan segenap karyawan salon Morisco yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak untuk semua bantuan yang diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman kosku, Siska Ndut, Mimin, Vina, Lani, Sharon, Cindy, Wendy, Nopek dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua bantuan kalian dan terima kasih sudah mau menampung keluh kesahku.
9. Teman-temanku yang sudah lulus Vanessa dan Novita terima kasih buat dukungan dan doa kalian buat kelulusanku.
10. Buat LiPat, Mami LiMa, Stephanie, Ciput, Evi, Erika, Nono, LiMun dan semua teman-teman mantan kos Dirgantara, terima kasih buat saran, bantuan dan dukungannya.
11. Buat Fenny yang sudah banyak direpotkan dan meminjami buku-buku yang penting dan selalu jadi tempat curhatku, terima kasih buat saran, info dan segala dukungannya.

12. Ita teman senasib seperjuangan, yang saling mengingatkan untuk bimbingan dan tetap bersemangat. Terima kasih buat saran dan info-
infonya.
13. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun, dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini memenuhi syarat-syarat suatu karya ilmiah. Oleh karena itu, segala kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini akan penulis terima dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 31 Agustus 2006

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
INTISARI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	2
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4. Tujuan Penelitian.....	4
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Hipotesis.....	5
I.7. Metode Penelitian.....	5
I.7.1 Jenis Penelitian.....	5
I.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
I.7.3. Sampel Penelitian.....	6

I.7.4. Tempat dan Waktu Penelitian.....	7
I.7.5. Metode Pengujian Data.....	7
I.7.6. Metode Analisis Data.....	9
I.8. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II. LANDASAN TEORI.....	22
II.1. Pengertian Pemasaran.....	22
II.2. Manajemen Pemasaran.....	23
II.3. Konsep Pemasaran.....	23
II.4. Bauran Pemasaran.....	25
II.5. Pemasaran Jasa.....	27
II.5.1. Pengertian Jasa.....	27
II.5.2. Klasifikasi Jasa.....	27
II.5.3. Karakteristik Jasa.....	31
II.5.4. Jenis-Jenis Pemasaran Jasa.....	32
II.6. Kualitas Pelayanan.....	33
II.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
II.6.2. Komponen Utama Kualitas Pelayanan.....	34
II.6.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
II.7. Kepuasan Konsumen.....	38
II.7.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
II.7.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	38
II.7.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	

Kepuasan Konsumen.....	40
II.7.4. Tindakan-tindakan yang Dilakukan	
Konsumen.....	42
II.7.5. Service Recovery.....	45
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	46
III.1. Sejarah Berdirinya Salon Morisco.....	46
III.2. Tujuan Perusahaan.....	47
III.3. Letak Perusahaan.....	47
III.4. Struktur Organisasi.....	48
III.5. Personalia.....	49
III.5.1. Tenaga Kerja.....	49
III.5.2. Jam Kerja.....	50
III.5.3. Sistem Gaji dan Tunjangan.....	50
III.6. Jasa Pelayanan.....	51
III.7. Pemasaran.....	53
III.7.1. Target Pasar.....	53
III.7.2. Harga.....	53
III.7.3. Promosi.....	53
III.8. Hambatan.....	54
III.9. Rencana Pengembangan Salon.....	55

BAB IV. ANALISIS DATA.....	56
IV.1. Karakteristik Responden	56
IV.2. Pengujian Instrumen	59
IV.2.1. Uji Validitas.....	60
IV.2.2. Uji Reliabilitas.....	63
IV.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
IV.3.1. Analisis Regresi dengan Empat Variabel.....	66
IV.4. Analisis Independent Sample T-test.....	72
IV.5. Analisis One Way Anova.....	76
IV.5.1. Perhitungan Anova ditinjau dari perbedaan usia.....	77
IV.5.2. Perhitungan Anova ditinjau dari perbedaan jenis pekerjaan.....	81
IV.5.3. Perhitungan Anova ditinjau dari perbedaan jumlah pendapatan.....	84
BAB V. Penutup.....	89
V.1. Kesimpulan	89
V.2. Saran.....	93
V.3. Implikasi Manajerial.....	94
V.4. Kelemahan Penelitian.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	63
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dengan Empat Variabel.....	67
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji F dengan Empat Variabel.....	71
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji Independent Sample T-test Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.16	Hasil Mean Analisis Uji Independent Sample T-test Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.17	Hasil Analisis One Way Anova Berdasarkan Usia.....	78

Tabel 4.18	Hasil Mean Analisis One Way Anova Berdasarkan Usia....	78
Tabel 4.19	Hasil Analisis One Way Anova Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	82
Tabel 4.20	Hasil Mean Analisis One Way Anova Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	82
Tabel 4.21	Hasil Analisis One Way Anova Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	85
Tabel 4.22	Hasil Mean Analisis One Way Anova Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Classification of Service Labor by Capital Intensity and Labor Skills.....	30
Gambar 2.2	Kemungkinan-kemungkinan Pemecahan Masalah Konsumen yang Tidak Puas.....	43
Gambar 3.1	Struktur Organisasi salon Morisco.....	48

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON MORISCO

Disusun Oleh :

Ervina

NPM : 00 03 12263

Pembimbing Utama

Budi Suprpto, Drs. MBA. Ph. D

Pembimbing Pendamping

AM. Rosa Widjojo, Dra. MBA

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada salon Morisco. Obyek penelitian yang dipilih adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pelayanan di salon Morisco di Yogyakarta. Variabel yang diteliti adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emptyahy*, dan *tangibles* sebagai variabel independen, serta kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Variabel tersebut diuji dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *emptyahy*, dan *tangibles* berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen salon Morisco, dan variabel *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen salon Morisco.

Kata kunci : pengaruh, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emptyahy*, dan *tangibles*