

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RITEL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS ACE HARDWARE JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



KEVIN MARSENA

1101001066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Kevin Marsena

NIM : 1101001066

Tanda Tangan :

Tanggal : 17 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kevin Marsena

NIM : 1101001066

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Ritel Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Kasus ACE Hardware Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (.....)

Penguji I : Ir. BP Kusumo Bintoro, MBA (.....)

Penguji II : Tri Wismiarsi, Ir., M.Sc., Ph.D. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2014

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat, taufik, hidayah dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ritel Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus ACE Hardware Jakarta)” sebagai salah satu persyaratan untuk kelulusan pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie. Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dilancarkan dalam penulisan proposal ini.
2. Keluarga tercinta yang selalu memberikan bantuan moril, mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
3. Ibu Holila Hatta selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini serta memberikan semangat kepada penulis dari awal sampai akhir.
4. Bapak Pungky dan Ibu Tri Wismiarsi selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Teman-teman team kantor diantaranya Ibu Anastasya Adipriyanti, Ibu Rohayati Kadaria, Mas Rizal Arslan, Mbak Hernandia, Mas Rinaldi, Ibu Elfiarni, Mbak Fira, Ghea, Evan, Dita, Bryan, dan Nuel serta karyawan lainnya dan COOP di tempat penulis melaksanakan kegiatan magang.
6. Harum Rona, Yachinta Marezka Putri, Delfina Rizky, Icha Angger Pratiwi, Nane Agustina, Danar Adiweni, Aji Hanggoro, I Putu Putra, Yusuf Permata, Denny Aswinata, Heryudanto Priasmoro sebagai teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dari awal sampai akhir.
7. Teman-teman Manajemen 2010 (Menejebro) dan angkatan 2010 Universitas Bakrie yang selalu memberikan semangat dan informasi, serta mendukung secara moril dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
8. Para responden yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis berikan.

9. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, serta selalu menyemangati penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kedepannya. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah mendukung.

Jakarta, 17 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kevin Marsena
NIM : 1101001066
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Ritel Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus ACE Hardware Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Juli 2014

Yang menyatakan,

(Kevin Marsena)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RITEL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI KASUS ACE HARDWARE JAKARTA)
Kevin Marsena¹**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Retail Service Quality Scale* yang terdiri *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di ACE Hardware Jakarta. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada 150 responden yang dipilih berdasarkan teknik sampling non probabilitas (*non-probability sampling*). Sementara itu, pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy* pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di ACE Hardware Jakarta.

Kata kunci : *Retail Service Quality Scale*, *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, *policy*, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF RETAIL SERVICE QUALITY TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION
(ACE HARDWARE JAKARTA CASE STUDY)**

Kevin Marsena¹

ABSTRACT

Service quality is the level of excellence expected and control over the level of excellence to gain customer satisfaction. The purpose of this study was to determine whether Retail Service Quality Scale consisting of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy influence on customer satisfaction and analyzing the most dominant factor influencing customer satisfaction in the ACE Hardware Jakarta. The survey was conducted using questionnaires distributed directly to the 150 respondents were selected by non-probability sampling technique (non-probability sampling). Meanwhile, the testing is done by using multiple regression analysis results indicate that the variable physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy on service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction in the ACE Hardware Jakarta.

Keywords : Retail Service Quality Scale, physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, policy, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

¹ Student of Universitas Bakrie, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Model dan Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.1 SERVQUAL	11
2.1.2.2 SERVPERF	13
2.1.2.3 Retail Service Quality Scale	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	16
2.1.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	19

2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 Variabel Independen	24
3.2.2 Variabel Dependen	25
3.2.3 Definisi Operasional Variabel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Metode Analisis Data	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.5.3.1 Uji Normalitas	29
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	29
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	30
3.5.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Analisis Karakteristik Responden	32
4.2 Analisis Statistik.....	34
4.2.1 Uji Coba 30 Responden	34
4.2.2 Uji Validitas Reliabilitas	35
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.2.3.1 Uji Normalitas	38
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	39
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas	40

4.3 Analisis Deskriptif.....	41
4.3.1 Variabel <i>Physical Aspects</i>	41
4.3.2 Variabel <i>Reliability</i>	42
4.3.3 Variabel <i>Personal Interaction</i>	43
4.3.4 Variabel <i>Problem Solving</i>	44
4.3.5 Variabel <i>Policy</i>	45
4.3.6 Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
4.4 Analisis Regresi.....	47
4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	47
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.4.3 Koefisien Determinasi	51
4.4.4 Uji F (Uji Simultan)	52
4.4.5 Uji-t (Uji Parsial).....	52
4.5 Hasil Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

3.1 Operasional Variabel.....	25
4.1 Analisis Frekuensi.....	33
4.2 Uji Coba 30 Responden.....	34
4.3 Pearson Correlation.....	36
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas (CITC)	36
4.5 Uji Multikolinearitas.....	40
4.6 Analisis Deskriptif <i>Physical Aspects</i>	42
4.7 Analisis Deskriptif <i>Reliability</i>	43
4.8 Analisis Deskriptif <i>Personal Interaction</i>	44
4.9 Analisis Deskriptif <i>Problem Solving</i>	45
4.10 Analisis Deskriptif <i>Policy</i>	46
4.11 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	46
4.12 Hasil Analisis Regresi <i>Physical Aspects</i>	47
4.13 Hasil Analisis Regresi <i>Reliability</i>	48
4.14 Hasil Analisis Regresi <i>Personal Interaction</i>	49
4.15 Hasil Analisis Regresi <i>Problem Solving</i>	49
4.16 Hasil Analisis Regresi <i>Policy</i>	50
4.17 Koefisien Determinasi.....	51
4.18 Hasil Uji F.....	52
4.19 Hasil Uji-t.....	53

DAFTAR GAMBAR

2.1 SERVQUAL <i>Model</i>	12
2.2 SERVPERF <i>Model</i>	13
2.3 <i>Retail Service Quality Scale</i>	14
2.4 <i>Satisfaction Formula</i>	16
2.5 Kerangka Konseptual.....	22
4.1 Grafik Uji P-Plot.....	39
4.2 Histogram Uji Normalitas.....	39
4.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Analisis Karakteristik Responden	68
Lampiran 3. Pre Test	70
Lampiran 4. Uji Validitas	74
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	78
Lampiran 6. Analisis Regresi	83
Lampiran 7. Analisis Deskriptif	89