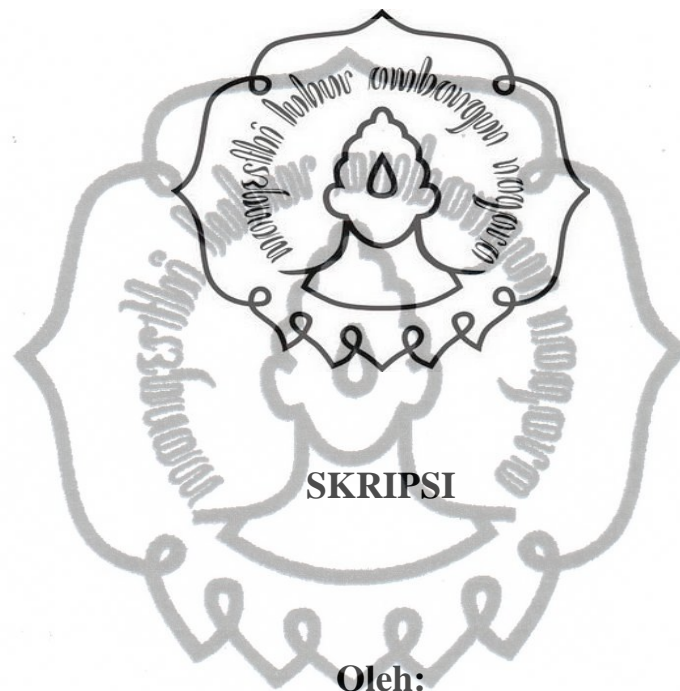


**PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI LUWES LOJI WETAN SURAKARTA TAHUN 2013**



SKRIPSI

Oleh:

SOFI HANIFATI AFIFAH

K7409153

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
OKTOBER 2013**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sofi Hanifati Afifah
NIM : K7409153
Jurusan/Program Studi : PIPS / Pendidikan Ekonomi
Bidang Keahlian Khusus (BKK) : Pendidikan Tata Niaga (PTN)
Tahun Angkatan : 2009

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LUWES LOJI WETAN SURAKARTA TAHUN 2013”**, benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sumber pustaka yang dipergunakan dalam penelitian ini telah disebutkan dan tercantum dalam daftar pustaka.

Apabila dalam kemudian hari ditemukan dan terbukti bahwa hasil skripsi ini adalah karya jiplakan atau tidak autentik, maka saya bersedia menerima konsekuensi atas perbuatan saya.

Surakarta, Oktober 2013
Yang membuat pernyataan

Sofi Hanifati Afifah

commit to user

**PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI LUWES LOJI WETAN SURAKARTA TAHUN 2013**



Oleh:

SOFI HANIFATI AFIFAH

K7409153

Skripsi

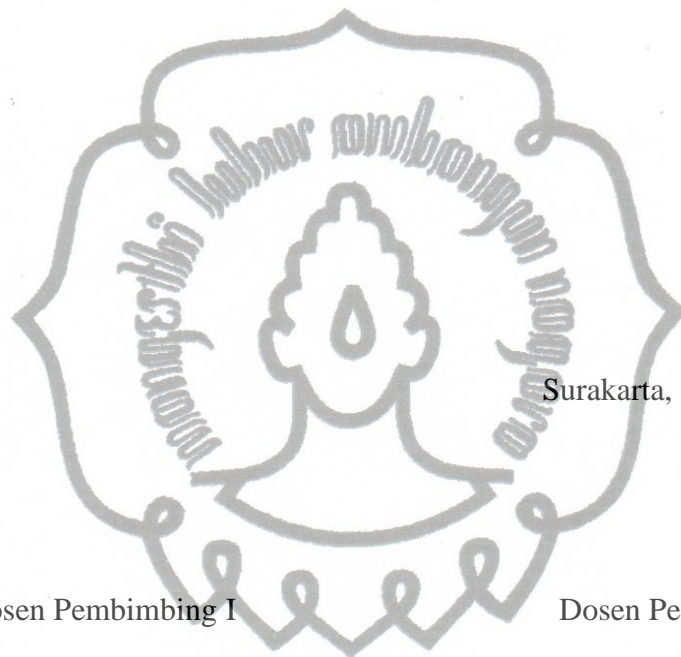
**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana
Pendidikan Program Pendidikan Ekonomi, Bidang Keahlian Khusus Tata
Niaga, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
OKTOBER 2013**

commit to user

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.



Surakarta, Oktober 2013

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Mintasih Indriayu M.Pd
NIP. 19661108 199203 2 001


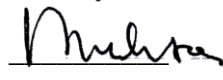
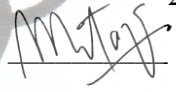
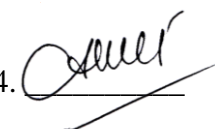
Salman Alfarisy Totalia S.Pd, M.Si
NIP. 19830608 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Oktober 2013

Tim Penguji Skripsi

Nama Terang	Tanda Tangan
Ketua : Drs. Sunarto, M.M	1. 
Sekretaris : Muhammad Sabandi, S.E, M.Si	2. 
Anggota I : Dr. Mintasih Indriayu, M.Pd	3. 
Anggota II : Salman Alfarisy Totalia, S.Pd, M.Si	4. 

Disahkan oleh

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret

Dekan,



Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd.

NIP 19600727 198702 1 001

commit to user

ABSTRAK

Sofi Hanifati Afifah. **PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LUWES LOJI WETAN SURAKARTA TAHUN 2013**. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. September 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh *physical aspects* terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. (2) pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. (3) pengaruh *personal interaction* terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. (4) pengaruh *problem solving* terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. (5) pengaruh *policy* terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. (6) pengaruh *retail service quality* yang terdiri dari *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji wetan Surakarta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah berbelanja di Luwes Loji wetan dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) *physical aspects* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta dengan hasil $3,045 > 1,985$ dan nilai probabilitas sebesar $0,003 < 0,05$. (2) *reliability* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta dengan hasil $2,319 > 1,985$ dan nilai probabilitas sebesar $0,023 < 0,05$. (3) *personal interaction* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta dengan hasil $2,316 > 1,985$ dan nilai probabilitas sebesar $0,023 < 0,05$. (4) *problem solving* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta dengan hasil $2,247 > 1,985$ dan nilai probabilitas sebesar $0,027 < 0,05$. (5) *policy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta dengan hasil $2,433 > 1,985$ dan nilai probabilitas $0,016 < 0,05$. (6) terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *retail service quality* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Luwes Loji Wetan Surakarta. Hasil ini dapat diketahui melalui hasil uji F diperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Retail Service Quality; Physical Aspects; Reliability; Personal Interaction; Problem Solving; Policy* dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sofi Hanifati Afifah. **EFFECT OF RETAIL SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN LUWES LOJI WETAN SURAKARTA OF 2013**. Thesis. Teacher Training and Education Faculty, Sebelas Maret University of Surakarta. September 2013.

The purposes of this study were to determine: (1) the effect of the physical aspects to the customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta; (2) the effect of reliability to the customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta; (3) the effect of personal interaction to the customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta; (4) the effect of problem solving to customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta; (5) the effect of policy to the customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta; (6) the effect of retail service quality includes of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy simultaneously to the customer satisfaction in Luwes Loji wetan Surakarta.

The research method used descriptive quantitative method. The research population is all of customers who shopped at Luwes Loji Wetan with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used the multiple linear regression analysis technique.

The research can be concluded that: (1) physical aspects is significantly and positively affect to the customer satisfaction of Luwes Loji Wetan Surakarta with result $3.045 > 1.985$ and probability value of $0.003 < 0.05$. (2) reliability is significantly and positively affect to the customer satisfaction of Luwes Wetan Surakarta with result $2.319 > 1.985$ and probability value of $0.023 < 0.05$. (3) personal interaction is significantly and positively affect to the customer satisfaction of Luwes Loji Wetan Surakarta with result of $2.316 > 1.985$ and probability value of $0.023 < 0.05$. (4) problem solving is significantly and positively affect to the customer satisfaction in Luwes Loji Wetan Surakarta with result of $2,247 > 1.985$ and probability value of $0.027 < 0.05$; (5) policy is significantly and positively affect to the customer satisfaction of Luwes Loji Wetan Surakarta with results $2.433 > 1.985$ and probability values of $0.016 > 0.05$; (6) there is a significant and positive affect between retail service quality simultaneously to the customer satisfaction of Luwes Loji Wetan Surakarta. These results can be known through the F test results obtained probability value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Retail Service Quality; Physical Aspects; Reliability, Personal Interaction; Problem Solving; Policy, and Customer Satisfaction.

MOTTO

“Inna ma’al ‘usri yusroo. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.
(Q.S. Al-Insyirah: 6)

“Althought you may be hurt and bleeding now, a better day will come. Hard work will never betray you”.
(Kang Gary)

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”
(Benyamin Franklin)

“Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya”
(Kahlil Gibran)

“Optimislah, jangan pernah berputus asa dan menyerah tanpa usaha. Berbaik sangkalah kepada Rabb dan tunggulah segala kebaikan dan keindahan-Nya”.
(Dr. Aidh Al-Qorni)

“Lakukan yang bisa dilakukan hari ini, karena pekerjaan memang bisa ditunda, akan tetapi tidak dengan waktu. Kita akan tetap rugi dengan menunda-nundanya”.
(penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah teriring syukurku kepada Allah SWT, dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan karya kecil ini kepada:

Bapak (Suwardi) dan Ibu (Rinarti Rahillah) tercinta. Terima kasih untuk perhatian, kasih sayang dan doa yang tak pernah putus. I'll always be your little daughter, I love you.

Kakak (mba Ika) dan adikku (Iyan) tercinta serta keluarga besar di Bumiayu yang selalu memberikan dukungan dan kekuatan untuk terus berjuang.

Teman-teman terbaikku di Pondok Assalaam (Ima, Astrid, Icha, Tantut, Ria, Didi, Arini, Wena, Ceper, Pais dan Riana). Kalianlah inspiratorku untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

Sahabat-sahabatku tercinta (Linda, Epan, Santy) terima kasih untuk masa yang begitu indah bersama kalian.

Tya, dan Rohmat yang setia menjadi penyemangat dan selalu ada disampingku baik disaat ku tegar berdiri maupun saat ku jatuh dan hilang semangat.

Adik kesayangan (Athifah Septiani) yang selalu mendengarkan segala keluh kesahku. Terima kasih dek!.

Teman-teman seperjuangan yang selalu memotivasiku (Mba Septi, Mas Tedy, mba Vesthi, Wiwid, Angga, Hanung, Yeko, Irwan, Lita, Ofi, Solehan, Pampam, Hendra, Vero, bunda Tutik, Zum, Yuvita, Dika, Yani, Diah, Pipit, Suci, Frinda dan Tika).

Teman-Teman PTN '08, PTN '09, PTN '10 dan PTN '11. Teruslah berjuang agar kelak kita bisa menjadi orang yang sukses, aamiin.

Almamater kebanggaanku, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan keberkahan, kesehatan dan ilmu nya melalui usaha keras penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LUWES LOJI WETAN SURAKARTA TAHUN 2013”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis Menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Drs. Saiful Bachri, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Wiedy Murtini, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi.
4. Dra. Sri Wahyuni, M.M, selaku Ketua BKK Tata Niaga Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan pengarahan dan ijin dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Mintasih Indriayu, M.Pd, selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan, dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

commit to user

6. Salman Alfarisyi Totalia, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, BKK Tata Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam mendukung terselesaikannya skripsi.
8. Luwes Loji Wetan Surakarta yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian.
9. Pelanggan Luwes Loji Wetan Surakarta yang berkenan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.
10. Keluargaku yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
11. Teman-teman PTN '09 tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Segala kritik dan saran sangat penulis harapkan dari pembaca guna dapat memperbaiki penulisan yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan.

Surakarta, Oktober 2013

Penulis

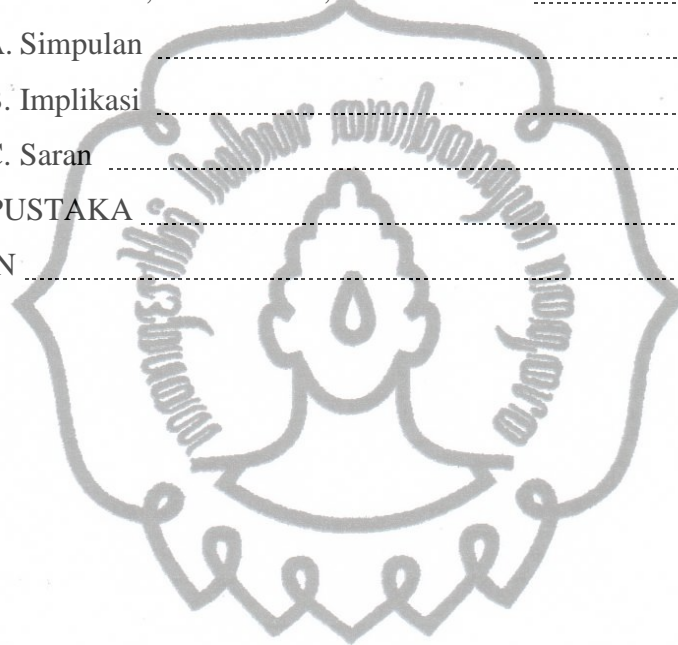
commit to user

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II Kajian Pustaka	10
A. Kajian Teori dan Penelitian yang Relevan	10
1. Tinjauan Tentang Pemasaran	10
2. Tinjauan Tentang <i>Retailing</i>	13
3. Tinjauan Tentang Jasa	17
4. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	19
5. Tinjauan Tentang <i>Retail Service Quality</i>	23
6. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan	28
7. Penelitian yang relevan	43
B. Kerangka Berpikir	44

C. Perumusan Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Tempat dan Waktu Penelitian	52
1. Tempat penelitian	52
2. Waktu penelitian	52
B. Rancangan Penelitian	53
1. Jenis Penelitian	53
2. Definisi Operasional Variabel	54
C. Populasi dan Sampel	56
1. Penetapan populasi	56
2. Penetapan sampel	56
D. Teknik Pengambilan Sampel	58
E. Pengumpulan Data	59
1. Jenis dan sumber data	59
2. Metode pengumpulan data	60
F. Validasi Instrumen Penelitian	62
1. Validitas	62
2. Reliabilitas	63
3. Uji coba angket	63
G. Analisis Data	66
1. Uji Persyaratan Analisis	67
2. Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN	72
A. Deskripsi Data	72
B. Pengujian Persyaratan Analisis	73
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Multikolinieritas	78
3. Uji Heterokedastisitas	80
4. Uji Linieritas	82
C. Pengujian Hipotesis	86
1. Analisis regresi berganda	86

2. Uji F	89
3. Uji t	90
4. Koefisien determinasi	92
D. Pembahasan Hasil Analisis Data	93
1. Penafsiran pengujian hipotesis	93
2. Kesimpulan pengujian hipotesis	101
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	102
A. Simpulan	102
B. Implikasi	103
C. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Supermarket/Swalayan di Surakarta	2
1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan di Luwes Surakarta	5
1.3 Data member Luwes Surakarta.....	6
2.1 Ringkasan Penelitian Yang Relevan.....	43
3.1 Definisi Operasional Variabel	54
3.2 Hasil Uji Validitas	64
3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
4.1 Deskripsi Data Statistik	72
4.2 Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov.....	74
4.3 Uji Korelasi Pearson.....	79
4.4 <i>Coefficient</i> Uji Multikolinieritas.....	80
4.5 Uji Korelasi Spearman's rho	81
4.6 Uji Linieritas Variabel <i>Physical Aspects</i> dengan Kepuasan Pelanggan	83
4.7 Uji Linieritas Variabel <i>Reliability</i> dengan Kepuasan pelanggan.....	83
4.8 Uji Linieritas Variabel <i>Personal Interaction</i> dengan Kepuasan.....	84
4.9 Uji Linieritas Variabel <i>Problem Solving</i> dengan Kepuasan pelanggan	84
4.10 Uji Linieritas Variabel <i>Policy</i> dengan Kepuasan pelanggan	85
4.11 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	87
4.12 Hasil Pengujian ANOVA	90
4.13 Hasil Nilai <i>Coefficients</i>	91
4.14 Model <i>Summary</i>	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model <i>Retail Service Quality</i>	28
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3 Model Teori <i>Expectancy Disconfirmatory</i>	36
2.4 Hubungan Antara Kepuasan dan Persepsi Kualitas.....	42
2.5 Kerangka Berfikir Pengaruh <i>Retail Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
3.1 Jadwal Penyelesaian Penelitian	53
4.1 Grafik <i>Normal P-Plot of Physical Aspects</i>	75
4.2 Grafik <i>Normal P-Plot of Reliability</i>	75
4.3 Grafik <i>Normal P-Plot of Personal Interaction</i>	76
4.4 Grafik <i>Normal P-Plot of Problem Solving</i>	76
4.5 Grafik <i>Normal P-Plot of Policy</i>	77
4.6 Grafik <i>Normal P-Plot of Kepuasan Pelanggan</i>	78
4.7 <i>Scatterplot Regression Standardized Residual</i>	82
4.8 <i>Scatterplot Regression Standardized Residual</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Rincian waktu dan jenis kegiatan penelitian	111
2 Definisi Operasional Variabel	112
3 Kisi-Kisi Angket.....	114
4 Angket Penelitian	115
5 Hasil Uji Validitas	121
6 Hasil Uji Reliabilitas	127
7 Tabulasi Data Penelitian.....	133
8 Data Induk Penelitian.....	151
9 Hasil <i>Output</i> Penelitian	154
10 <i>r Table (Pearson Product Moment)</i>	163
11 Surat Permohonan Penyusunan Skripsi Kepada Dekan FKIP UNS	164
12 Surat Keputusan Dekan FKIP tentang Izin Penyusunan Skripsi	165
13 Surat Permohonan Izin Penelitian Kepada Rektor UNS.....	166
14 Surat Permohonan Izin Penelitian Kepada Pimpinan Luwes Loji Wetan Surakarta.....	167
15 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	168