

PENGARUH SERVQUAL TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
DI TOKO BUKU GRAMEDIA MANYAR SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

MEILINDA KAIBESI

01200146

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2007



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan  
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



SURABAYA  
2003  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
KARAKTERISASI EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
MELINDA ZAISSA

**PENGARUH *SERVQUAL* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
DI TOKO BUKU GRAMEDIA MANYAR SURABAYA**

**SKRIPSI**

Ini diajukan kepada

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Oleh :

Meilinda Kaibesi

01200146



Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Darma Cendika  
Surabaya  
2007



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **SKRIPSI**

#### **PENGARUH SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA MANYAR SURABAYA**

Oleh :

**Meilinda Kaibesi**

01200146

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Pengaji

Pembimbing,

Drs. Ignatius Heri SW, M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Skripsi yang ditulis oleh  
Telah diuji pada tanggal

: Meilinda Kaibesi NPM : 01200146  
: 31 Agustus 2007 dan dinyatakan LULUS oleh :

Tim Pengaji :



Drs. Ec. Bruno Hami, M.M

Dekan,



Dra. Jeanne A.W, M.Si., Ak



Mengetahui :



Ketua Jurusan,

V Ratna Ingawati, S.E., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH *SERVQUAL* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA MANYAR SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dengan baik  
Pada hari Jum'at tanggal 31 Agustus 2007

Disusun oleh :

Nama	:	Meilinda Kaibesi
NPM	:	01200146
Fakultas	:	Ekonomi
Jurusan	:	Manajemen
Perguruan Tinggi	:	Universitas Katolik Darma Cendika

Dihadapan tim penguji :

1. Drs. Ec.Bruno Hami., M.M

Tim penguji 1



2. Dra. Soffia Pudji E., M.M

Tim Penguji 2

3. Dra. Ec. Hartati Kany Astuti., M.M

Tim Penguji 3

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan YME atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Servqual terhadap kepuasan pelanggan di Toko Buku Gramedia Manyar Surabaya”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas lainnya, sehingga skripsi ni dapat terselesaikan. Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin., M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi., M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Ingawati S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan dukungan moril dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. Ignatius Heri SW. M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Drs. Ec. Bruno H., M.M., selaku Dosen Pembimbing selaku penguji.
6. Bapak Dr. FX. Agus Subroto., M.M., selaku Pimpinan Toko Buku Gramedia Manyar yang telah memberikan ijin dan dukungan untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membimbing dan segenap staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
8. Untuk Ibuku dan Papi Darius Boy Kaibesi alm., serta seluruh keluarga besarku tercinta yang telah memberikan dukungan doa dan semangat moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.



- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
9. Untuk Suamiku dan putri kecilku Monica yang telah memberikan semangat dan warna dalam penyelesaian skripsi ini.
  10. Seluruh rekan-rekan Toko Buku Gramedia Manyar, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah penulis terima baik secara langsung maupun tidak, mendapatkan karunian dari Tuhan YME. Dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangannya, oleh karena itu saran dan tanggapan serta kritik-kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Sesuai dengan tujuan skripsi ini dipersembahkan kepada fakultas sebagai pengabdian kepada almamater dengan harapan bermanfaat bagi yang membutuhkan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, September 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



		Halaman
KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR TABEL		vi
DAFTAR GAMBAR		viii
DAFTAR LAMPIRAN		ix
ABSTRAKSI		x
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar belakang	1
	1.2 Rumusan masalah	3
	1.3 Tujuan penelitian	4
	1.4 Manfaat penelitian	4
	1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Pengertian produk	7
	2.2 Pengertian jasa	8
	2.3 Konsep servqual	9
	2.4 Karakteristik SERVQUAL	11
	2.5 Mengukur SERVQUAL	14
	2.6 Dimensi SERVQUAL	16
	2.7 Pengertian pelanggan	19
	2.8 Konsep kepuasan	20
	2.9 Cara mengukur kepuasan customer	21
	2.10 Kerangka konseptual	25
	2.11 Hipotesis	25



	Halaman
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
3.1	Jenis penelitian ..... 27
3.2	Deskripsi populasi ..... 27
3.3	Deskripsi sampel ..... 28
3.4	Variabel-variabel penelitian ..... 28
3.4.1	Variabel penelitian ..... 28
3.4.2	Definisi operasional variabel ..... 28
3.4.2.1	Variabel bebas ..... 28
3.4.2.2	Variabel terikat ..... 33
3.5	Jenis dan sumber data ..... 35
3.6	Teknik pengumpulan data ..... 35
3.7	Metode dan teknik analisis data ..... 36
3.7.1	Teknik analisis data ..... 36
3.7.2	Menghitung koefisien determinasi dan korelasi berganda ..... 39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>
4.1	Gambaran umum objek penelitian ..... 44
4.1.1	Sejarah singkat Toko Buku Gramedia Manyar ..... 44
4.1.2	Struktur Organisasi ..... 45
4.2	Analisis Deskriptif ..... 48
4.2.1	Deskriptif karakteristik responden ..... 48
4.2.2	Deskriptif jawaban responden ..... 51
4.3	Analisis Data ..... 59
4.3.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas ..... 59
4.3.2	Uji Asumsi Klasik ..... 64
4.3.3	Analisis regresi linear berganda ..... 68
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi ..... 70
4.3.5	Pengujian Hipotesis ..... 71

Halaman

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		.....
LAMPIRAN-LAMPIRAN		.....

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Frekwensi jenis kelamin .....	47
4.2 Frekwensi umur .....	48
4.3 Frekwensi tingkat pendidikan responden .....	48
4.4 Frekwensi pekerjaan .....	49
4.5 Frekwensi pendapatan .....	49
4.6 Frekwensi berbelanja .....	50
4.7 Kehandalan .....	51
4.8 Daya tanggap .....	52
4.9 Jaminan .....	54
4.10 Empati .....	55
4.11 Fasilitas fisik .....	56
4.12 Kepuasan pelanggan .....	58
4.13 Uji validitas kehandalan .....	60
4.14 Uji validitas daya tanggap .....	60
4.15 Uji validitas jaminan .....	61
4.16 Uji validitas empati .....	62
4.17 Uji validitas fasilitas fisik .....	62
4.18 Uji validitas Kepuasan pelanggan .....	63
4.19 Hasil pengujian realiabilitas .....	64
4.20 Hasil uji normalitas .....	65

	Halaman
4.21 Uji Multikolonearitas .....	66
4.22 Hasil Analisi Regesi Linear berganda .....	69
4.23 Pengujian secara simultan .....	71
4.24 Hasil pendugaan parameter analisis secara simultan .....	72
4.25 Hasil pendugaan parameter analisis secara parsial .....	73

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.4 Model konseptual kualitas jasa .....	15
2.8 Konsep Kepuasan pelanggan .....	24
4.1 Struktur Organisasi .....	44
4.2 Pengujian Autokorelasi .....	67
4.3 Scater Plots .....	68
4.4 Uji F .....	72
4.5 Uji Parsial pengaruh X1 terhadap Y .....	73
4.6 Uji Parsial pengaruh X2 terhadap Y .....	74
4.7 Uji Parsial pengaruh X3 terhadap Y .....	75
4.8 Uji Parsial pengaruh X4 terhadap Y .....	75
4.9 Uji Parsial pengaruh X5 terhadap Y .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Data Jawaban Responden
3. Frequensy table ( X1.1 – X1.4 )
4. Frequensy table ( X2.1 – X2.4 )
5. Frequensy table ( X3.1 – X3.4 )
6. Frequensy table ( X4.1 – X4.5 )
7. Frequensy table ( X5.1 – X5.5 )
8. Frequensy table ( Y1 – Y4 )
9. Collerations ( X1 , X2 )
10. Collerations ( X3 , X4 )
11. Collerations ( X5 , Y )
12. Reliability Analysis ( X1, X2 )
13. Reliability Analysis ( X3, X4 )
14. Reliability Analysis ( X5, Y )
15. Asumsi Klasik dan Analisis Regresi
16. Anova
17. Charts
18. Uji Heteroskedastisitas
19. Tabel r
20. Tabel T
21. Tabel F
22. Tabel Durbin Watson

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## ABSTRAK

Perkembangan usaha ritel dan distribusi buku di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup pesat beberapa tahun terakhir ini, sebagai dampak kemajuan teknologi dan informasi. Dalam kondisi persaingan yang sangat kompetitif ini, maka pihak manajemen Toko Buku Gramedia semakin menyadari bahwa pelangganlah menjadi kelangsungan hidup perusahaan. Bertolak ukur pada latar belakang diatas mendorong pihak manajemen Toko Buku Gramedia untuk berusaha meningkatkan kualitas jasa pelayanan atau Servqual.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi SERVQUAL yang terdiri *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* secara bersama-sama (*simultan*) mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pelanggan di TB. Gramedia Manyar Surabaya, dan untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi SERVQUAL yang terdiri *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* secara parsial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pelanggan di Toko Buku Gramedia Manyar Surabaya.

Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SERVQUAL kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia Manyar Surabaya adalah Regresi Linier. Oleh karena terdapat lima variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat, maka yang dipakai adalah model Regresi Linier Berganda. Untuk menguji hipotesis secara simultan, dilakukan uji F yang menunjukkan pengaruh variabel bebas (X) secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui atau menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat maka digunakan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil uji F untuk menguji secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (92.220) > F_{tabel} (2,31)$  yang berarti bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Sedangkan untuk mengetahui atau menguji variabel bebas secara parsial digunakan uji t dan hasilnya untuk *reliability* (kehandalan) diperoleh nilai  $t_{hitung} (4.802) > t_{tabel} (1.9855)$  dan *responsiveness* (daya tanggap)  $t_{hitung} (4.833) > t_{tabel} (1.9855)$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan untuk *assurance* (jaminan)  $t_{hitung} (1.427) > t_{tabel} (1.9855)$ , *empathy* (empati)  $t_{hitung} (0.155) > t_{tabel} (1.9855)$ , *tangibles* (fasilitas fisik)  $t_{hitung} (-0.273) > t_{tabel} (1.9855)$  tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau variabel terikat.