

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH* DI
KOPERASI MITRA MUHAMMADIYAH PAGELARAN TAHUN 2019**

(Skripsi)

**Oleh
Dewi Agustina Lestari**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
LAMPUNG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH* DI
KOPERASI MITRA MUHAMMADIYAH PAGELARAN TAHUN 2019**

(Skripsi)

**Oleh
Dewi Agustina Lestari**

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI
Pada
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
LAMPUNG
2020**

ABSTRAK

Dewi Agustina Lestari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada *Word Of Mouth* Di Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran Tahun 2019 (Dibawah bimbingan Atmi Saptarini, S.E., M.M. sebagai pembimbing I dan Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd. sebagai pembimbing II) xiv + 51 halaman + 15 tabel + 2 gambar + 44 lampiran.

Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang telah diterima adalah hal yang sering diperbincangkan. Menekankan bahwa kualitas pelayanan harus menjadi salah satu fokus perhatian para perusahaan jasa atau lembaga seperti koperasi ini agar dapat menarik pelanggan, termasuk menjadi faktor pendorong terjadinya komunikasi *Word Of Mouth*. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini dapat diukur berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Masalah dalam penelitian ini adalah pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi, Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada *Word Of Mouth* di Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran Tahun 2019? Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada *Word Of Mouth* di Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran Tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, dan pengumpulan datanya menggunakan metode dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 pelanggan Koperasi dengan sampel sebanyak 35 yang diambil secara kebetulan, sehingga dalam pengambilan sampelnya menggunakan teknik *insidental*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Dari hasil hitung uji t diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran karena nilai t_{hitung} sebesar 2,924 > dari t_{tabel} 2,034. Hasil perhitungan regresi linier sederhana didapat nilai *r-square* sebesar 0,206 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki tingkat hubungan yang rendah dan sisanya sebesar 79,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini. Dampak yang terjadi pada *word of mouth* adalah jumlah pelanggan di Koperasi Mitra Muhammadiyah meningkat.

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH* DI KOPERASI MITRA MUHAMMADIYAH PAGELARAN TAHUN 2019**

Nama Mahasiswa : **DEWI AGUSTINA LESTARI**

No. Pokok Mahasiswa : 16010008

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing I,

Atmi Saptarini, S.E., M.M.
NIDN 0211097301

Pembimbing II,

Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0231128902

2. Ketua Program Studi Manajemen

Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M.
NIDN 0219088804

MENGESAHKAN

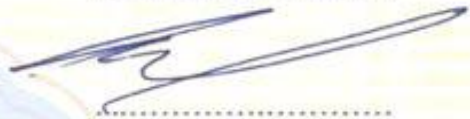
1. Tim Penguji

Ketua : **Atmi Saptarini, S.E., M.M.**



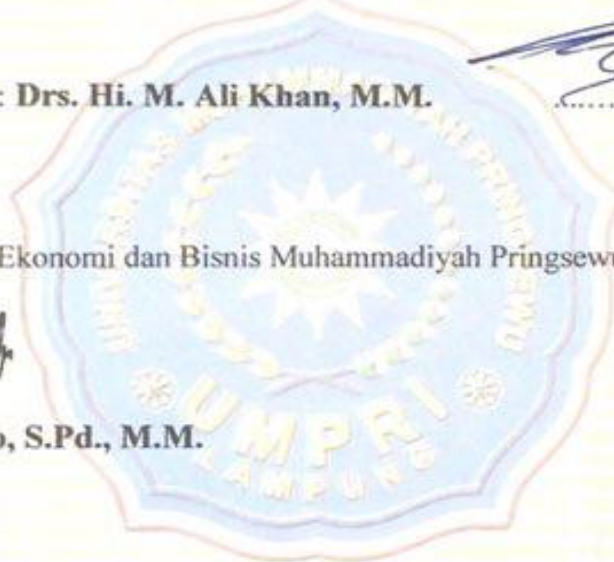
Sekretaris : **Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd.**

Penguji Utama : **Drs. Hi. M. Ali Khan, M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Pringsewu Lampung

Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.
NBM 672194



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2020

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

- Kedua orang tuaku Pawit H.S dan Ade Hartati yang selalu mendoakan agar aku berhasil dalam menempuh gelar sarjana
- Kakaku Bambang Sulistiyono dan Adikku Bagas Dirgantara Yudha yang selalu mendoakan, menasehati, menghibur, mendukung.
- Dan terima kasih semuanya semoga ilmuku dapat berguna dan bermanfaat

MOTTO

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(QS.Ar Ra’d : 11)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Bumiratu pada tanggal 26 Agustus 1998 anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Pawit HS dengan Ibu Ade Hartati. Pendidikan yang pernah ditempuh:

1. TK Dharma Wanita Gumukmas, tamat tahun 2004
2. SD N 1 Gumukmas, tamat tahun 2010
3. SMP PGRI 1 Pagelaran, tamat tahun 2013
4. SMA N 1 Pagelaran, tamat tahun 2016
5. Sejak tahun 2016 tercatat sebagai Mahasiswa STIE Muhammadiyah Pringsewu dan sekarang berubah menjadi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan Ke-hadirat Allah SWT, karena hanya rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung (UMPRI). Dengan selesainya skripsi ini tak lupa Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Wanawir Am, M.M., M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Sapto Yuwono, S.Pd., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
3. Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
4. Atmi Saptarini, S.E., M.M. selaku pembimbing I dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

7. Bapak Sugeng Priono selaku Manager Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran.
8. Teman-teman almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat Penulis harapkan, dan semoga tulisan yang sederhana ini dapat memberikan manfaat.

Pringsewu, 08 Juli 2020

Dewi Agustina Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS	8
A. Kepuasan Pelanggan	8
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	9
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
5. Indikator Kepuasan Pelanggan	10
B. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	13
5. Indikator Kualitas Pelayanan	14

C. <i>Word Of Mouth</i>	15
1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	15
2. Karakteristik <i>Word of Mouth</i>	15
3. Elemen-Elemen <i>Word of Mouth</i>	16
4. Indikator <i>Word of Mouth</i>	17
D. Kerangka Pikir	18
E. Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Metode Penelitian	20
B. Definisi Operasional Variabel	20
C. Metode Pengumpulan Data	22
D. Instrumen Penelitian	23
E. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	27
F. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian	33
B. Pengumpulan dan Penyajian Data	39
C. Analisis Data	45
D. Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Data Kepuasan Pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran	4
2. Definisi Variabel	21
3. Kisi-Kisi Kuesioner	23
4. Panduan Kuesioner	24
5. Skala <i>Likert</i>	25
6. Koefisien Determinasi	32
7. Hasil Studi Dokumentasi	39
8. Hasil Wawancara	39
9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pada 10 Responden Tryout	41
10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pada 10 Responden Tryout	42
11. Tanggapan Kualitas Pelayanan Pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran	43
12. Tanggapan Kepuasan Pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran	44
13. <i>Coefficients</i>	45
14. <i>Coefficients t</i>	46
15. Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Paradigma Kerangka Pikir	19
2. Struktur Organisasi Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran	38