

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS LAUNDRY KUCEK SHOES DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :
AVINDA YUNI SETYAWATI

1122000054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS LAUNDRY
KUCEK SHOES DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



DISUSUN OLEH:

AVINDA YUNI SETYAWATI

1122000054

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Avinda Yuni Setyawati
NBI : 1122000054
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS LAUNDRY KUCEK SHOES DI SURABAYA**

Surabaya, 10 Juli 2024

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103


Dr. IGN Anom Maruta, M.M
NPP. 20120860056

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 03 Juli 2024.

DEWAN PENGUJI

1. Drs. Ute Chairuz Nasution, M.S

Ketua

2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

Anggota

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M

Anggota

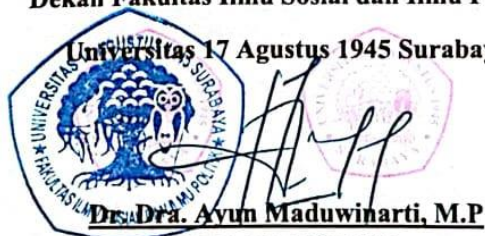
()

()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Avinda Yuni Setyawati
NBI : 1122000054
Progam Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di
Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkannya ke dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Avinda Yuni Setyawati



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TEL.P. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Avinda Yuni Setyawati
NBI : 1122000054
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi: Administrasi Niaga
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free
Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak
menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam
bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya
ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Avinda Yuni Setyawati
1122000054

MOTTO

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah: 286)

Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat

Winston Churchill

Hidup itu memang terkadang rumit, namun serumit apa pun kehidupan ini tetap harus kita jalani, karena Tuhan punya rencana di balik semua ini

Jefri Al Buchori

Sukses bukanlah milik orang yang tidak pernah gagal, tetapi orang yang tidak pernah menyerah setelah gagal

Abraham Lincoln

Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali

Nelson Mandela

Innama amruhu idza aroda syaian ayyakulahu kun fayakun. Sesungguhnya ketetapan-Nya, jika dia menghendaki sesuatu, dia hanya berkata kepadanya, Jadilah maka jadilah sesuatu itu.

(Qs. Yasin:82)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan hasil skripsi ini kepada:

1. Allah SWT sebagai Tuhan-ku dan Nabi Muhammad SAW sebagai Nabi saya.
2. Ayah saya Yudi Asto S, Ibu saya Bektu Susilowati, Nenek saya Kemi Sri H dan Suparti , Kakek saya Taman Heriyanto dan Djaman, Adik saya Brian Yoga N S Dan Brion Yogi C S.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berkorban untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat.

ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini semakin maju. Setiap bisnis berusaha untuk memenangkan persaingan dengan memenuhi keinginan konsumen. Apabila perbisnisan tidak dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, konsumen cenderung beralih ke perbisnisan pesaing. Akibatnya, semakin banyak konsumen yang meninggalkan perbisnisan dan beralih ke perbisnisan pesaing, yang pada gilirannya akan mengurangi penjualan dan keuntungan perbisnisan. Kucek Shoes tidak hanya melayani pencucian sepatu, tetapi juga melayani pengecatan ulang, penjahitan, dan perbaikan ulang. Penelitian ini meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Konsumen Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen. Dengan memberikan Kualitas Pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat penjualan perusahaan. Selain Kualitas Pelayanan, Fasilitas juga harus diperhatikan bagi perusahaan jasa, karena untuk memperoleh persepsi yang baik dari konsumen, maka harus didasari dengan apa yang mereka dapatkan setelah menggunakan jasa tersebut. Pada usaha cuci sepatu, Fasilitas merujuk pada sarana maupun prasarana yang ada di area menunggu gerai cuci sepatu Laundry Kucek Shoes Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya. Dengan metode penelitian Survei kuantitatif terhadap 100 responden dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan konsumen di laundry kucek Surabaya dengan teknik *sampling incidental non probability*. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya, sedangkan fasilitas pada Laundry Kucek Shoes Di Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pada Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya efektif mempengaruhi kepuasan konsumen di Surabaya. Pihak Laundry perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan layanan untuk meningkatkan penjualan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Today's business world is increasingly advanced. Every business is in business to win the competition by fulfilling consumer desires. If a business cannot provide satisfaction to consumers, consumers tend to switch to competing businesses. As a result, more and more consumers are leaving the business and switching to competing businesses, which in turn will reduce the business's sales and profits. Kucek Shoes not only provides shoe washing services, but also provides repainting, sewing and repair services. This research examines the influence of service quality and facilities on consumer satisfaction in the shoe polish laundry business in Surabaya. Service Quality has a close relationship with Consumer Satisfaction. A good or service will be considered quality if it meets consumer expectations or hopes. By providing good quality service, consumers will feel satisfied and are expected to increase the company's sales level. Apart from service quality, facilities must also be considered for service companies, because to get a good perception from consumers, it must be based on what they get after using the service. In the shoe washing business, facilities refer to the facilities and infrastructure available in the waiting area of the Kucek Shoes Surabaya Laundry shoe washing outlet. The aim of this research is to determine and analyze the influence of service quality on consumer satisfaction in the shoe cleaning business in Surabaya. Using the research method, a quantitative survey of 100 respondents was carried out to collect data regarding consumer satisfaction at Kucek Laundry in Surabaya using a non-probability incidental sampling technique. This research found that service quality does not have a significant effect on consumer satisfaction at the Kucek Shoes Laundry Business in Surabaya, while the facilities at the Kucek Shoes Laundry in Surabaya influence consumer satisfaction partially and simultaneously. These findings indicate that the facilities at the Shoe Check Laundry Business in Surabaya are effective in influencing customer satisfaction in Surabaya. Laundry needs to consider improving service to increase sales.

Keywords: Quality Of Service, Facilities, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kasih dan sayang-Nya, serta memberikan penulis kekuatan dan kemudahan untuk melewati segala rintangan yang diberikan selama ini. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang menyertai setiap langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya”. Skripsi ini menjadi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selama penulisan skripsi ini berlangsung penulis sadar bahwa telah banyak kesulitan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada setiap pihak yang penulis sayangi dan cintai. Dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberi saya kekuatan, kesehatan, dan rahmatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad yang telah memberikan syafaat dan pertolongan kepada para umatnya.
3. Ayah saya yang bernama Yudi Asto S, Ibu saya yang bernama Bekti Susilowati, Nenek saya yang bernama Kemi Sri Hartini dan Suparti, Kakek saya yang bernama Taman Heriyanto dan Djaman, Adik saya yang bernama Brian Yoga Na S Dan Brion Yogi Ca S, Terima kasih kepada kalian semua, karena kalian semua yang telah memberikan semangat kepada saya dan telah memberikan motivasi setiap hari serta doa yang sangat istimewa.
4. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM.,CMA.,CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara
7. Bapak Drs. Ute Chairuz M, Nasution, M.S. selaku dosen wali yang saya hormati.
8. Bapak Dr. IGN. Anom Maruta, M.M. selaku Dosen Pembimbing Satu
9. Bapak Drs. Ute Chairuz M, Nasution, M.S selaku Dosen Pembimbing Dua
10. Segenap Dosen Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu selama kuliah kepada penulis.

11. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah sabar membantu dalam pengurusan administrasi selama penelitian berlangsung.
12. Teman saya yang bernama Mumtahana , Ara dan Naomi yang telah menemani saya waktu saya berada di Surabaya.
13. Terakhir Untuk diri saya sendiri, Avinda Yuni Setyawati, terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan selama menempuh pendidikan sarjana administrasi bisnis.

Saya menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu saya memohon maaf atas ketidak sempurnaan ini karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT serta kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 10 Juli 2024

Avinda Yuni Setyawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Fasilitas	16
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3 Definisi Konsep	19
2.3.1 Kualitas Pelayanan	19
2.3.2 Fasilitas	19
2.3.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Definisi Operasional.....	19
2.4.1 Variabel Independent (Variabel Bebas).....	19
2.4.2 Variabel Dependent (Variabel Terikat)	20
2.5 Pola Hubungan Antar Variabel	20
2.6 Kerangka Berpikir	21
2.7 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	25

3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	26
3.3.1 Skala Pengukuran.....	26
3.3.2 Instrumen Penelitian	26
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.1 Uji Normalitas.....	28
3.6.2 Uji Multikolinearitas	29
3.6.3 Uji Autokorelasi	29
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas	29
3.7 Metode Analisa Data.....	30
3.7.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	30
3.7.2 Uji Hipotesis	30
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Penyajian Data	33
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden	33
4.1.3 Uji Instrumen	34
4.1.4 Tabulasi Data	36
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.1 Uji Normalitas.....	48
4.2.2 Uji Multikoleniaritas	49
4.2.3 Uji Heterokedastisitas	50
4.2.4 Uji Autokorelasi	51
4.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.4 Uji Hipotesis	53
4.4.1 Uji t	53
4.4.2 Uji F.....	55
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.5 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Rekomendasi.....	61

DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Fasilitas	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.7 Uji Reabilitas	36
Tabel 4.8 Interval Rata-Rata Skor	37
Tabel 4.9 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	37
Tabel 4.10 Tabulasi Data Variabel Fasilitas (X2)	40
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo kucek Shoes	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	48
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data Model Histogram	49
Gambar 4.3 Uji Normalitas Data Model P-PLOT	49
Gambar 4.4 Uji Multikoleniaritas	50
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas	50
Gambar 4.6 Uji Autokorelasi	51
Gambar 4.7 Uji Regresi Linier Berganda	52
Gambar 4.8 uji t	54
Gambar 4.9 Uji F	56
Gambar 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	70
Lampiran 3. Uji Instrumen	71
Lampiran 4. Uji Statistik	75
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	76
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	77
Lampiran 7. Hasil Turnitin	79
Lampiran 8. Lembar Revisi	81