ABSTRAK

"Dampak Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Yomart cabang Sarijadi Bandung" oleh: Aghil Marghubi M, Nim: 21206027 dibawah bimbingan Dra. Rahma Wahdiniwaty.,M.Si., Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung 2011.

Perkembangan bisnis ritel dimana masyarakat menginginkan sarana dan kebutuhannya dekat dengan rumah menyebabkan banyak peritel berusaha untuk membuka banyak gerai di banyak lokasi, demi memenuhi kebutuhan konsumennya, meskipun dengan lokasi, segmen, dan produk yang hampir sama. Untuk itulah setiap ritel minimarket berusaha memberikan kualitas pelayanan yang berbeda satu sama lain. Dimana kinerja kualitas pelayanan itu merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Sedangkan kepercayaan pelanggan adalah sejumlah keyakinan spesifik pelanggan terhadap integritas - kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janjinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui tanggapan responden mengenai produk kinerja kualitas pelayanan (2) untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepercayaan pelanggan dan (3) seberapa besar dampak kinerja kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan pada minimarket Yomart cabang sarijadi Bandung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 500 pengujung, dan tehnik penarikan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan teknik pengambilan *simple random sampling* (simple sederhana) sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana, korelasi *Product-Moment Pearson*, *Method of Succesive Interval* (MSI) dan koefisien determinasi, serta uji t dengan menggunakan bantuan *SPSS 17.0 for windows.*

Hasil yang diperoleh bahwa kinerja kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepercayaan pelanggan dengan korelasi sebesar 0,758**.** dan apabila dilihat pada tabel koefisien korelasi ditemukan memiliki derajat hubungan yang kuat. Sedangkan besar dampak kinerja kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan sebesar 0,574 atau 57,4%, sementara sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kinerja kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh penulis seperti: (1) suasana toko, (2) citra toko, (3) keragaman produk.

Kata Kunci : Kinerja kualitas pelayanan, Kepercayaan pelanggan

ABSTRACT

"Impact of Service Quality Performance to Customer Trust inYomart Sarijadi Bandung branch" by: Aghil Marghubi M, Nim:21206027 under the guidance of Dra. Rahma Wahdiniwaty.,M.Sc., Thesis Department of Management Faculty of Economics, University Computer Indonesia of Bandung 2011.

The development of retail businesses where people want the facilities and needs closer to home led many retailers try to open many stores in many locations, to meet the needs of consumers, although the location, segment, and similar products. For thatevery retail minimarket try to give quality of service different from each other. Where service quality performance that is thorough assessment of the advantages of a service from the consumer viewpoint. Meanwhile, consumer confidence is the number ofcustomer specific beliefs of integrity - honesty and ability ofparties who trusted to keep his promise.

The purpose of this study are (1) to determine the responses of respondents regarding product performance quality of service (2)to determine the response of respondents concerning customer trust and (3) how big the performance impact of service quality tocustomer confidence in Yomart minimarket branch Bandung sarijadi.

The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The research population amounting to 500 visitor, and sampling techniques using probability sampling technique with a technique of simple random sampling (simplesimple) that gained 100 responder. Techniques of data collection using interviews, observation, questionnaires, and documentation. Method of analysis using simple linear regressionanalysis, Product Moment correlation Pearson, Method of Succesive Interval (MSI) and the coefficient of determination, as well as t test using SPSS 17.0 for windows.

The result that the performance of service quality has a positive relationship of trust customers is a correlation of 0.758. and when seen in the table of correlation coefficients were found to have a strong degree of relationship. While the major impact of service quality performance against customer confidence of0.574 or 57.4%, while the remaining 42.6% is influenced by factors other than the service quality performance that are not examined by authors such as: (1) shop atmosphere, (2) shop image, (3) product variety.

Keywords: Performance of service quality, customer trust

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum, Wr. Wb.,

Alhamdulillahi rabbil'alamin, dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin, rahmat serta hidayahNya, penulisan laporan skripsi yang berjudul "DAMPAK KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DI YOMART CABANG SARIJADI BANDUNG" dapat diselesaikan.

Maksud dan tujuan dari penyusunan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata 1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Komputer Indonesia.

Menyadari bahwa kesempurnaan tidak pernah tercapai secara ideal, penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati menerima segala saran dan kritik dari semua pihak yang sifatnya membangun demi penyempurnaan tugas selanjutnya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, dan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan baik moril maupun materil, serta doa tulus ikhlas mereka yang selalu menyertai.

Dalam kesempatan ini, maka berkesempatan untuk mengucapkan terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian pembuatan Laporan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan juga Dosen Wali di Universitas Komputer Indonesia.
3. Linna Ismawati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
4. Dra. Rahma Wahdiniwaty.,M.Si. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Rizky Zulfikar, SE., M.Si, selaku Ketua Pelaksana Sidang, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
6. Ibu Lita Wulantika, SE, M.Si. selaku dosen penguji 1 penulis.
7. Ibu Elvira Azis, SE., MT selaku dosen penguji 2 penulis
8. Ibu Windi Novianti, SE selaku Panitia Pendaftaran Sidang Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
9. Seluruh Staf Dosen Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
10. Kepada Staf Sekretariat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
11. Bapak Aslan selaku manajer divisi bagian HRD dan Ibu Mida selaku pembimbing penulis di Yomart Cabang Sarijadi Bandung.
12. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang terbaik dan khususnya untuk seluruh anak Manajemen 2006 yang sudah memberikan semangat dan doanya untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.

Mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak tertulis dalam ucapan terimakasih ini, tidak ada maksud penulis untuk melupakan anda semua.

Terimakasih atas perhatian, dukungan dan kebaikannya, semoga menjadi contoh bagi penulis untuk selalu memberikan yang terbaik untuk sesama dan semua pihak yang sudah banyak membantu. Semoga ALLAH SWT memberikan balasan setinggi-tingginya kepada yang telah membantu.

Bandung, Februari 2011

Penulis

Aghil Marghubi M

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
PERNYATAAN KEASLIAN
MOTTO
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 4
1.2.1 Identifikasi Masalah 4
1.2.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.3.1 Maksud Penelitian 6
1.3.2 Tujuan Penelitian 6
1.4 Kegunaan Penelitan 7
1.4.1 Kegunaan Akademis 7
1.4.2 Kegunaan Praktis 7
1.4.2.1 Bagi Perusahaan 7
1.4.2.2 Bagi Pihak Lain 7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Ritel 9
2.1.1.1 Pengertian Ritel 9
2.1.1.2 Karakteristik Ritel 10
2.1.1.3 Jenis-jenis Ritel 11
2.1.1.4 Bauran Ritel 14
2.1.2 Kualitas Pelayanan 15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 15
2.1.2.2 Prinsip Kualitas Pelayanan 16
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 18
2.1.2.4 Mengelola Kualitas Pelayanan 19
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan 21
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan 21
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan Pelanggan 22
2.1.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Pelanggan 24
2.1.2 Penelitian Terdahulu 25
2.2 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis 26
2.2.1 Kerangka Pemikiran 26
2.2.2 Hipotesis 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 33
3.2 Metode Penelitian 34
3.2.1 Desain Penelitian 35
3.2.2 Operasional Variabel 38
3.2.3 Metode penarikan sampel 41
3.2.3.1 Populasi 41
3.2.3.2 Sampel 41

3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 43
3.2.4.1 Jenis data 43
3.2.4.2 Metode Pengumpulan data 43
3.2.4.3 Uji Validitas 45
3.2.4.4 Uji Realibilitas 47
3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis 48
3.2.5.1 Metode Analisis 48
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif 48
3.2.5.1.2 Transformasi MSI 50
3.2.5.1.3 Analisis Kuantitatif Linear Sederhana 52
3.2.5.2 Perancangan Hipotesis 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1 Gambaran Umum perusahaan 58
4.1.2 Struktur Organisasi 59
4.1.3 Deskriptif Tugas 60
4.2 Pembahasan 64
4.2.1 Karakteristik Responden 64
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan 67
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan 88
4.2.4 Dampak Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan 98
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi 99
4.2.4.2 Hasil korelasi 101
4.2.4.3 Hasil Koefisien Determinasi 104
4.2.4.4 Pengujian hipotesis 106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Halaman

4.1 Kesimpulan 108

4.2 Saran 111

DAFTAR PUSTAKA 113

LAMPIRAN 117

RIWAYAT HIDUP 160

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Waktu Penelitian	8
2.1	Hasil Peneliti Terdahulu	25
3.1	Operasional Variabel	39
3.2	Hasil Uji Validitas Kinerja kualitas pelayanan dan Kepercayaan pelanggan	46
3.3	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja kualitas pelayanan dan Kepercayaan pelanggan	48
3.4	Pengkategorian Skor Jawaban	49
3.5	Pedoman untuk memberikan interprestasi koefisien korelasi	55
4.1	Jenis Kelamin responden	64
4.2	Usia responden	65
4.3	Pekerjaan responden	65
4.4	Pendidikan responden	66
4.5	Pengeluaran responden perbulan	67
4.6	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat	68
4.7	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji dan harapan pelanggan	69
4.8	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan	70
4.9	Skor aktual Keandalan	70
4.10	Tanggapan karyawan ketika konsumen mendapat kesulitan	72
4.11	Kesediaan karyawan dalam membantu konsumen	72
4.12	Skor aktual Tanggapan	73
4.13	Kemampuan karyawan dalam meberikan pelayanan kepada konsumen	74
4.14	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	75
4.15	Kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	76
4.16	Pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	77

No Tabel	Judul Tabel	Halaman

4.17 Skor aktual Jaminan 78
4.18 Pemahaman karayawan akan kebutuhan konsumen 79
4.19 Sikap karyawan dalam meberikan pelayanan 79
4.20 Sambutan karyawan ketika konsumen tiba 80
4.21 Kesediaan mendengarkan keluhan dan saran dari konsumen 81
4.22 Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan 81
4.23 Skor aktual Empati 82
4.24 Bagaimana kestrategisan lokasi 83
4.25 Bagaimana kebersihan ruangannya 84
4.26 Bagaimana keluasan tempat parkir 85
4.27 Bagaimana ketersediaan keranjang 86
4.28 Skor aktual Berwujud 87
4.29 Total skor aktual kinerja kualitas pelayanan pada Yomart cabang Sarijadi Bandung 87
4.30 Kebaikan Yomart dalam memberikan produk yang lengkap 88
4.31 Skor aktual Kebaikan 89
4.32 Kejujuran Yomart dalam menyampaikan informasi harga 90
4.33 Komitmen Yomart dalam melayani konsumen 91
4.34 Konsistensi Yomart dalam menjaga integritas/nama baiknya 92
4.35 Kemampuan Yomart dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan 92
4.36 Sikap karyawan dalam menghormati kepercayaan dan perasaan pelanggan 93
4.37 Skor aktual Integritas 94
4.38 Profesionalisme karyawan 95
4.39 Kualitas kemampuan karyawan dalam memenuhi janji dan harapan pelanggan 96
4.40 Skor aktual Kompetensi 97
4.41 Total skor kepercayaan pelanggan pada Yomart cabang Sarijadi Bandung 99

No Tabel	Judul Tabel	Halaman

4.42 Koefisien 101

4.43 Korelasi 102

4.44 Pedoman untuk memberikan interprestasi koefisien korelasi.....103

4.45 Model Summary.....104

4.46 Kefisien korelasi 105

DAFTAR GAMBAR

No Gambar **Judul gambar** **Halaman**

2.1 Paradigma penelitian.....31

3.1 Dearah penerimaan dan penolakan Ho 57

4.1 Struktur Organisasi 60

4.2 Daerah penerimaan dan penolakan uji dampak kinerja kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan.....106

DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pengantar Penelitian	117
Lampiran 2	Pengantar Penelitian Cabang	118
Lampiran 3	Surat Keterangan penelitian	119
Lampiran 4	Kuesioner	120
Lampiran 5	Tabulasi Data	124
Lampiran 6	Validitas	128
Lampiran 7	Realibilitas	130
Lampiran 8	Regresi, korelasi	132
Lampiran 9	Tabel Penolong	134
Lampiran 10	Berita acara bimbingan UP	136
Lampiran 11	Kartu peserta sidang seminar UP	137
Lampiran 12	Lembar revisi seminar UP	138
Lampiran 13	Berita acara bimbingan Skripsi	141
Lampiran 14	Lembar revisi Skripsi	142
Lampiran 15	Distribusi t	145