

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *SERVICE CENTER*
KERATON CELL KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Ingryed Ayu Hendaryani
NPM. 17419288

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI

KEDIRI

2021

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
dan di terima untuk memenuhi salah satu
syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen

Mengesahkan

Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

Dekan,



Dr. Nur Laely.,MM


NIK. 198409016

Tim Penguji:

1. Dr.Nur Laely.,MM
NIDN : 0718026001

: 

2. M.Dian Ruhamak,SE.,MM
NIDN : 0718119001

: 

3. Dr.Enni Sustiyatik.,MM
NIDN : 0725127202

: 

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Ingryed Ayu Hendaryani

NPM : 17419288

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di *service center* Keraton Cell Kota Kediri.

Apabila suatu saat saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 31 Juli 2021



Ingryed Ayu Hendaryani
NPM. 17419288

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Keraton Cell Kediri.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen, pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kediri.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Ir. Djoko Rahardjo, Mp selaku Rektor Universitas Kediri
2. Ibu Dr. Nur Laely,MM Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kediri
3. Seluruh Dosen dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kediri
4. Saudara – saudara yang telah memberi dukungan dan motivasi untuk pembuatan skripsi ini sampai selesai
5. Seluruh teman-teman seperjuangan dan teman-teman satu angkatan manajemen 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan hasil akhir ini.

6. Seseorang yang telah memberiku semangat dikala jenuh, yang telah memotivasi dan memberikan dukungan moril, maupun spiritual demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Mohon maaf, kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kabaikan kalian semua, Amin Ya Robbal Allamin.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-nya amin.

Wassallamuallaikum Wr.wb

Kediri, 31 Juli 2021
Penulis



Ingryed Ayu Hendayani

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Fasilitas	9
2.2.2 Kualitas	14
2.2.3 Pelayanan	16
2.2.4 Karakteristik Pelayanan	17
2.2.5 Etika Pelayanan Konsumen	18
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.7 Kepuasan Konsumen	28
2.3 Kerangka Berpikir	39
2.4 Hipotesis	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	42

3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel	42
3.4 Sumber Data	44
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian Validasi Dan Reliabilitas Data	47
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	49
3.7 Metode Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.8 Uji Hipotesis	51
3.8.1 Uji T.....	51
3.8.2 Uji F.....	52
3.8.3 Uji R ²	53
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	58
4.2.2 Usia Responden	58
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	59
4.4 Analisis Data	61
4.4.1 Validitas	61
4.4.2 Reliabilitas	62
4.5 Pengujian Hipotesis.....	63
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.5.2 Uji T.....	64
4.5.3 Uji F	66
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	66
4.6 Pembahasan	67

BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA DAN KUTIPAN.....	72
RIWAYAT HIDUP	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dan Nilai Skor	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Daftar Harga Dan Fasilitas Keraton Cell Kediri 2021	57
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas	59
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan	60
Tabel 4.7 Uji Validitas	61
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.10 Uji T	64
Tabel 4.11 Uji F	66
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan

Lampiran 2 Riwayat Hidup

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Cek Plagiasi

Lampiran 5 Jawaban Kuesioner

Lampiran 6 Data SPSS

Lampiran 7 Lembar Persetujuan Mengikuti Seminar Proposal

Lampiran 8 Bukti Siding Skripsi Online

Lampiran 9 Lembar Revisi Skripsi