

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PLAZA AMANDA JAYA  
KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

**MEGAWATI**

**614 410 033**



**JURUSAN AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PLAZA AMANDA JAYA  
KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

**Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Pertanian di Jurusan Agribisnis**

**MEGAWATI**

**614 410 033**



**JURUSAN AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2016**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Megawati  
Nim : 614 410 033  
Tempat Tanggal lahir : kampung baru, 02 Agustus 1991  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Program Studi : S1 Agribisnis  
Fakultas/Jurusan : Pertanian/Agribisnis  
Alamat : Kel. Limba U1 Kota Gorontalo

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada plaza Amanda jaya kota gorontalo” adalah hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Adapun bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip ini dari hasil karya orang lain baik yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah dituliskan dan dicantumkan dalam bentuk daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri, maka saya bersedia diberi sanksi akademik.

Gorontalo November 2016  
  
NIM. 614 410 033

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Kampung Baru Kec. Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan Propinsi Sulawesi Tengah pada Tanggal 02 Agustus 1991. Penulis adalah anak terakhir dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Asalim Yauma (Alm) dan Ibu Djami'an Lalu

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Impres Kampung Baru tahun 2004, dan pendidikan menengah pertama diselesaikan pada Tahun 2007 di SMP Negeri 1 Tinangkung. pendidikan lanjutan menengah atas SMK 2 Banggai diselesaikan pada Tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Negeri Gorontalo diterima di jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian pada jalur SNMPTN pada tahun 2010.

Selama mengikuti pendidikan, penulis tercatat sebagai Peserta ORAMARU dan ORSIMARU di Universitas Negeri Gorontalo tahun 2010, tercatat dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ), dan menjadi peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) di Desa Girisa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Gorontalo tahun 2013

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PLAZA AMANDA JAYA  
KOTA GORONTALO**

**MEGAWATI  
614 410 033**

**Skripsi ini telah disetujui dan disidangkan dihadapan  
Komisi Ujian Sidang pada tanggal 01 Juli 2016**

**Disetujui  
Komisi Pembimbing**


**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

  
**Prof. Dr. Ir. Mahludin Baruwadi, M.P**  
Ketua

  
**Amelia Murtisari, SP, M.Sc**  
Anggota

**Menyetujui  
Ketua Jurusan Agribisnis**

  
**Amelia Murtisari, SP, M.Sc**  
NIP. 198607282010122007

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Pertanian**

  
  
**Dr. Mohamad Ikbal Bahua, SP, M.Si**  
NIP. 197204252001121003

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo**

**Nama : Megawati**

**Nim : 614 410 033**

**Program Studi : S1 Agribisnis**

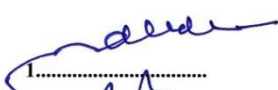
Telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan dewan penguji

**Hari/Tanggal : Jumat/01 Juli 2016**

**Waktu : 11.30 wita**

### Dewan Penguji

1. Prof.Dr.Ir.Mahludin H Baruwadi,M.P



2. Amelia Murtisari, SP. M.Sc



3. Dr. Amir Halid, Se, M, Si



4. Yanti Saleh, SP. M.Pd



5. Yuriko Boekoesoc, SP. M.Si



**Gorontalo, 01 Juli 2016**

**Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Pertanian**



**Dr. Mohamad Ikbah Bahua, SP. Msi**

**NIP: 197204252001121003**

## “MOTTO DAN PERSEMBAHAN”

“kegagalan, perjuangan, dan kesuksesan adalah satu paket yang tidak bisa dibeli terpisah. Bangkit dari kegagalan, jalani perjuangannya dan miliki kesuksesannya.”

( Mega )

Dengan mengucapkan “bismillahirrahmanirrahim”  
Kupersembahkan darma baktiku kepada orang terhebat dalam hidupku  
ayahanda dan ibunda tercinta

Alm. Asalim Yauma dan Djami’an Lalu  
yang dengan susah payah mendidikku, membesarkanku, dan  
membiayai segala kebutuhan studiku dengan penuh tetesan  
keringat, air mata dan selalu berdoa untuk keberhasilan  
studiku.

Kepada kakakku (iskandar, sunandar, zilfa, bilha, firawati) terimakasih atas usaha, dukungan  
motifasi dan doanya serta bantuan morilnya semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan  
hidayanya untuk kita semua. Serta keponakanku yang tercinta (fadli, nina, anto, uci, adi, keke,  
taufik, anggi, anggun, siska) yang selalu setia menanti keberhasilan studiku

**ALMAMATERKU TERCINTA  
TEMPAT AKU MENIMBAH ILMU  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**The Influence of Service Quality towards Consumer Satisfaction in Amanda  
Jaya Plaza of Gorontalo City (\*)**

**Megawati (\*\*); MahludinBaruwadi (\*\*); Amalia Murtisari, SP.M.Se (\*\*)  
Department of Agribusiness, Faculty of Agriculture, State University of Gorontalo**

**ABSTRACT**

This research aims at investigating the influence of service quality towards consumer satisfaction in Amanda Jaya Plaza of Gorontalo City.

It applies descriptive quantitative approach through simple regression and correlation test. Data are analyzed by applying SPSS 21 program. Data of this research are primary in which they are in form of questionnaire.

Based on finding, it obtains formula of regression of  $Y = 11,350 + 0,333X$  which means that quality of service in Amanda Jaya plaza of Gorontalo City has positive influence to consumer satisfaction. Both variables show close and positive relation shown by correlation coefficient that is 0,697. Therefore, coefficient of determination ( $R^2$ ) = 0,485. Fluctuation of consumer satisfaction derives from service quality that is 79,2%, meanwhile remaining 20,8% is influenced by variable which is not explained in this research. Therefore, hypothesis of service quality influences consumer satisfaction in Amanda Jaya plaza is proved and accepted.

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction*

- \*) Title
- \*\*) Student of Agribusiness Department
- \*\*) Supervisor Team





**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PADA PLAZA AMANDA JAYA KOTA GORONTALO(\*)**

**Megawati (\*\*); Mahludin H. Baruwadi (\*\*\*) ; Amelia Murtisari, (\*\*\*)  
Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Negeri  
Gorontalo**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada plaza Amanda jaya Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui uji regresi dan uji korelasi sederhana. Analisis data menggunakan bantuan program SPSS 21. Adapun data dalam penelitian berupa data primer dengan menyebarkan angket. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi  $Y = 11,350 + 0,333X$  berarti bahwa kualitas layanan pada plaza Amanda jaya Kota Gorontalo berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedua variabel juga menunjukkan hubungan yang erat dan positif yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,697, sehingga koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,485. Artinya variasi naik turunnya kepuasan konsumen disumbangkan oleh kualitas layanan sebesar 79,2% sedangkan 20,8% di pengaruhi oleh variabel yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Plaza Amanda Jaya terbukti dan dapat di terima.

*Kata kunci : kualitas layanan,kepuasan konsumen*

---

\*) Judul

\*\*) Mahasiswa Agribisnis

\*\*\*) Ketua Pembimbing dan Anggota Pembimbing

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul“ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak dihadapkan dengan berbagai hambatan dari bapak/Ibu dosen khususnya dosen pembimbing serta motivasi dan dukungan dari orang tua, keluarga serta teman-teman sehingga penulisan skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik sebagaimana mestinya.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulis skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Dengan demikian melalui skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani, petunjuk serta jalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teristimewa kedua orang tuaku tercinta Alm. Ayahanda Asalim Yauma dan Ibunda Djami'an Lalu. Terimakasih atas kasih sayang, doa, motivasi, dan dukungan yang telah diberikan secara moril maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo
4. Bapak Dr. Muhammad Ikbal Bahua, SP. M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian.
5. Ibu Amelia Murti Sari, SP, M.Sc selaku ketua Jurusan Agribisnis sekaligus menjadi dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan

tenaga, serta memberikan masukan dalam bimbingan koreksi, saran, dan motivasi.

6. Bapak Prof. Dr. Ir Mahludin H Baruwadi, M.P selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan masukan, meluangkan waktu dan tenaga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Dr. Amir Halid, SE,M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah bersedia membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Yanti Saleh S.P, M.Pd selaku dosen penguji II yang telah bersedia membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Yuriko Boekoesoe, S.P. M.Si selaku moderator dan dosen penguji III yang telah bersedia membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Staf dosen Agribisnis, Fakultas Pertanian UNG yang sempat menghadiri pelaksanaan ujian seminar
11. Rekan-rekan mahasiswa Agribisnis angkatan 2010 yang tida bisa saya sebutkan satu persatu namanya. Terimakasih atas kebersamaan, motivasi, bantuan yang diberikan kepada penulis.
12. Seluru keluargaku tercinta yang tiada henti memberikan doa, motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini yang tidak sempat disebutkan, penulis mengucapkan terimakasih.

Akhirnya penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kehilafan yang telah dilakukan. Semoga apa yang telah diperoleh dapat dimanfaatkan dengan baik dan mendapatkan ridho-nya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Ilmu-Ilmu Pertanian.

Gorontalo, April 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .... ..</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	5
B. Pengertian Kualitas .....	5
C. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	6
D. Peningkatan Kualitas dan Produktivitas Tenaga Kerja .....	6
E. Kepuasan Konsumen .....	9
F. Hakekat Kepuasan Konsumen .....	10
G. Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	11
H. Kepuasan Terhadap Switching Cost .....	12
I. Penelitian Terdahulu .....	13
J. Kerangka Berpikir .....	16
K. pengujian hipotesis .....	16
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	18
B. Jenis Penelitian .....	18
C. Jenis dan sumber Data .....	18

D. Teknik Pengambilan Sampel .....	19
E. Teknik Pengumpulan Data .....	20
F. Teknik Analisis Data .....	20
G. Devinisi Operasi Variabel.....	22
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Hasil Penelitian .....	25
a. Keadaam Umum Lokasi .....	25
b. Uji Kualitas Instrumen .....	25
c. Analisis Deskriptip Variabel Penelitian .....	28
d. Transformasi Data .....	31
e. Pengujian Pra Syarat Analisis Regresi .....	31
f. Pengujian Hipotesis .....	35
g. Koefisien Determinasi .....	38
B. Pembahasan.....	40
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>44</b>
A.Kesimpulan .....	44
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Skala Likert .....	19
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	26
3. Hasil Uji Validitas kepuasan pelanggan .....	27
4. Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas layanan .....	28
5. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	28
6. Interpretasi Skor .....	29
7. Hasil Deskriptif Variabel kualitas layanan .....	30
8. Hasil Jawaban Kusiner Variabel kepuasan pelanggan.....	31
9. Hasil Pengujian Normalitas .....	33
10. Pengujian Keberartian Model Regresi .....	35
11. Hasil Pengujian Hipotesis .....	36
12. Koefisien Determinasi.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka Fikir .....	17
2. Desain Penelitian.....	18
3. Uji Validitas Data.....	21
4. Dua Variabel Bebas .....	22
5. Struktur Perusahaan Plaza Amanda Jaya.....	25
6. Grafik Hasil Pengujian <i>Normal Probability Plot</i> .....	32
7. Kurva Penolakan dan Penerimaan $H_0$ .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Angket Penelitian .....	48
2. Kualitas Instrumen (Uji Validitas Data Dan Reliabilitas).....	56
3. Hasil Jawaban Responden.....	63
4. Perhitungan Skor Variabel .....	68
5. Msi Sumari .....	68
6. Data Setelah Konversi Dengan Msi .....	72
7. Pra Syarat Analisis .....	76
8. Analisis Regresi .....	78
9. Perhitungan Manual .....	82
10. r Tabel (Pengujian Validitas) .....	87
11. t Tabel ( Pengujian Hipotesis).....	88
12. f Tabel ( Pengujian Goodness Of Fit) .....	89
13. Dokumentasi .....	90
14. Curriculum Vitae .....	92