



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETEPATAN
WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RERE JAYA JEANS KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Syaiful Anam

21801081084



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

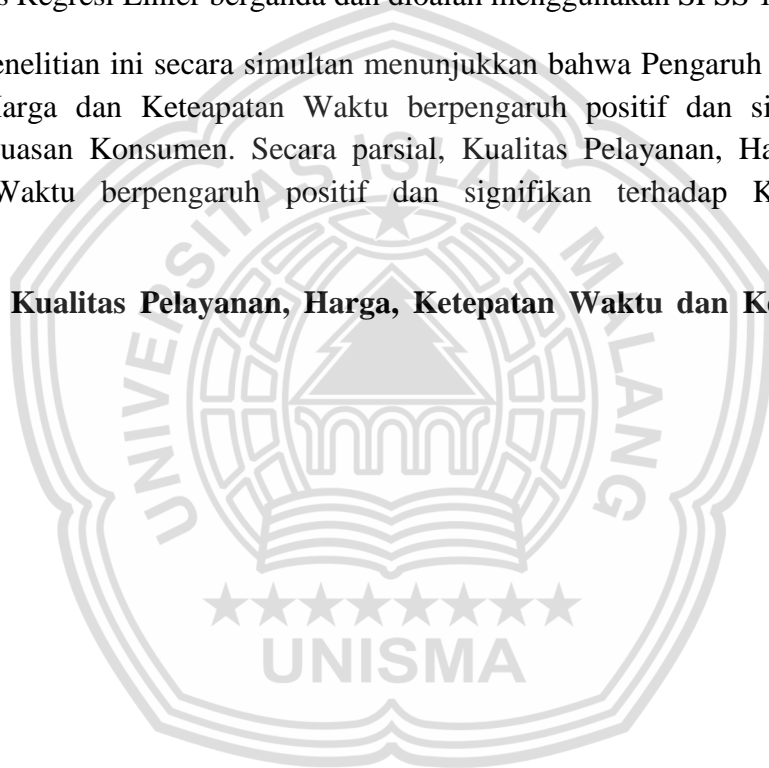
2022

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rere Jaya Jeans Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah kosumen yang pernah menggunakan produk atau jasa Rere Jaya Jeans. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu dan varibel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier berganda dan dioalah menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keteapatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial, Kualitas Pelayanan, Harga dan Keteapatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Konsumen

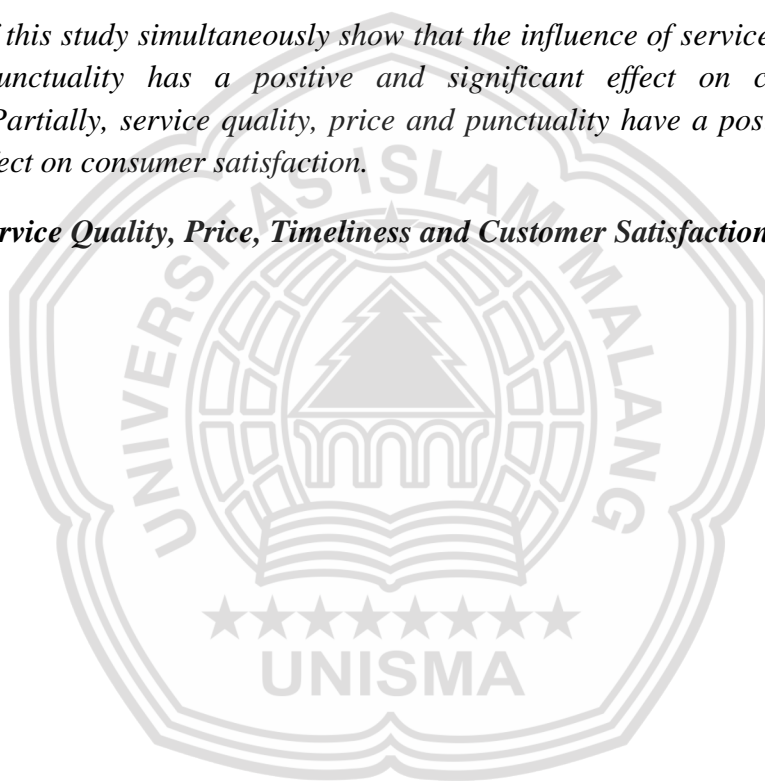


ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, price and timeliness on consumer satisfaction at Rere Jaya Jeans Malang City. The population in this study are consumers who have used Rere Jaya Jeans products or services. The data collection method in this study used a questionnaire with a sample of 75 respondents. The independent variable in this study is the influence of service quality, price and punctuality and the dependent variable is consumer satisfaction. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis and processed using SPSS 16.

The results of this study simultaneously show that the influence of service quality, price and punctuality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Partially, service quality, price and punctuality have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price, Timeliness and Customer Satisfaction*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan dunia usaha, pertumbuhan di bidang prekonomian baik jasa atau pun industri berkembang semakin pesat. Banyak industri yang menawarkan produk atau pun jasa dengan variasi harga dan juga keistimewaan tersendiri yang mampu menarik minat konsumen. Pakaian merupakan salah satu dari ketiga kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat diabaikan. Seluruh lapisan masyarakat mulai dari bayi hingga dewasa, kelas bawah, menengah, hingga kelas teratas menggunakan pakaian sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka membeli. Semakin banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, baik sekolah maupun bekerja juga dapat mempengaruhi meningkatnya permintaan kebutuhan pakaian. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut masyarakat memerlukan jasa pembuatan baju yang dapat memenuhi kebutuhan akan pakaian sesuai dengan selera.

Pakaian dengan model yang sesuai keinginan dengan kualitas yang bagus, sesuai bentuk dan ukuran tubuh tidak mudah didapatkan, karena tidak semua toko pakaian menyediakannya. Alternatif lain untuk mendapatkan pakaian sesuai keinginan yaitu di industri rumahan seperti usaha menjahit perseorangan seperti tailor. Tailor merupakan usaha menjahit perseorangan yang dapat dipilih untuk memperoleh pakaian yang diinginkan. Jasa jahit permak pakaian akan mendengarkan permintaan yang diungkapkan oleh konsumen untuk selanjutnya dilakukan pengukuran sesuai dengan kebutuhan,

setelah itu penjahit akan membuat dan membentuk pola setelah itu akan dilakukan pemotongan sesuai dengan pola yang telah dibuat, dan menjahit sesuai dengan pola yang telah dibentuk berdasarkan ukuran, selanjutnya tahap pengepasan dengan meneliti jika ada kekurangan ataupun ketidaksesuaian dengan keinginan pelanggan dan tahap akhir adalah penyelesaian untuk perbaikan ketika ada ketidaksesuaian atau kekurangan.

Kebutuhan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan karena pelanggan merupakan alasan mengapa suatu perusahaan didirikan. Dan tanpa pelanggan perusahaan tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dari sini, perusahaan semakin berlomba-lomba untuk memberikan manfaat produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Apabila manfaat yang diberikan melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya apabila kurang dari harapan maka akan kecewa. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi selanjutnya akan meningkatkan loyalitas konsumen. Konsumen lama bisa dipertahankan dan semakin sering melakukan pembelian berulang (*repeat buying*).

Loyalitas konsumen adalah sikap positif terhadap perusahaan, komitmen yang mempunyai niat untuk meneruskan pembelian dimasa yang akan datang, hal ini dapat berlangsung dalam jangka panjang dan berakhir pada saat terjadi ketidakcocokan yang akan memutus ikatan kuat antara konsumen dan perusahaan. Loyalitas konsumen berkaitan erat terhadap kualitas layanan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen.

Banyak faktor yang mempengaruhi mengapa konsumen tetap setia, salah satu diantaranya yaitu, para konsumen merasakan kepuasan ketika menggunakan produk tersebut sehingga konsumen kembali melakukan transaksi atau jasa ke produk tersebut. Kotler, Keller, Ang, Tan dan Leong (2018) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga.

Menurut Mardhia, Poniman dan Suwardi (2016) Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. “Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas” Terdapat beberapa kasus pelanggan jahit permak yang tidak merasa puas oleh pelayanan jahit permak.

Toko Rere Jaya Jeans harus menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan agar tidak memilih produk atau jasa pesaing lainnya. Menurut Tjiptono (2014) Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan (*perceived*

service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui ekspektasi konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diekspektasikan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk”. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan konsumen serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Menurut Abdurrahman (2015) menyatakan harga adalah sejumlah uang yang digunakan sebagai alat tukar untuk memperoleh suatu barang maupun jasa.

Pada penelitian membahas tentang kualitas pelayanan jasa jahit permak yang akan di teliti oleh peneliti dimana akan mengukur kualitas pelayanan serta ketepatan waktu jahitan. Menurut Handoko (2010) ketepatan waktu merupakan jangka waktu konsumen memesan produk hingga produk tersebut tiba di tangan konsumen. Estimasi selesainya jahitan biasanya menjadi patokan para konsumen untuk mengetahui apakah layanan permak jahitan tersebut baik atau tidak.

Permasalahan tersebut perlu segera diatasi karena menyebabkan dampak yang diakibatkan kepada perusahaan kurang baik karena kualitas layanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang

mengakibatkan pengaruh yang kurang baik terhadap kepuasan pelanggan dan mungkin saja terjadi penurunan tingkat penjualan perusahaan.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka disini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RERE JAYA JEANS KOTA MALANG.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang?
4. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen Rere Jaya Jeans Kota Malang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan bagi Rere jaya jeans kota malang untuk membuat strategi promosi dan pelayanan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan pembelian sehingga dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan.

2. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang bermanfaat bagi pembaca terutama jika akan melaksanakan penelitian lanjutan. Harapan lain demi terciptanya penelitian baru sebagai lanjutan teori dan referensi dimasa yang akan mendatang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil dari penelitian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Rere Jaya Jeans Kota Malang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Rere Jaya Jeans Kota Malang.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Rere Jaya Jeans Kota Malang.
4. Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Rere Jaya Jeans Kota Malang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih banyak memiliki keterbatasan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi penelitian berikutnya yang ingin meneruskan penelitian ini agar lebih baik. Keterbatasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Keterbatasan variabel penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu dan kepuasan konsumen. Sedangkan masih banyak faktor yang bias mempengaruhi kepuasan konsumen

2. Adanya keterbatasan penelitian dalam operasional kuesioner oleh responden, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan atau kondisi yang sesungguhnya dalam objek.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan di atas, maka saran untuk peneliti selanjutnya antara lain:

1. Peneliti memberikan saran kepada pemilik jasa vermak jahit untuk menjaga pelanggan dalam menciptakan kepuasan konsumen dengan mempertahankan kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti promosi, diskon, dan lain sebagainya yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian selanjutnya agar dapat memperluas penelitian.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya sebaiknya memakai teori-teori terbaru dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Aminuddin. 2010. *Pengantar Apresiasi Karya Sastra*. Bandung; Sinar Baru Algendindo
- Attamimi, F. M., Hufron, M., dan Rahman, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang)*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 9(16).
- Astuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). *Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru)*. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 44-49.
- Deviana, Nibras Valeri, (2018), *Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Layanan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah KarangrejoTulungagung*, Skripsi.
- Digdowiseiso, K. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis ISBN*. Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm SPSS 26: Up Date Pls Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. R. S. (2017) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Pasien Terhadap Pengobatan Tuberkulosis Paru Di Lima Puskesmas Se-Kota Pekanbaru. Pekanbaru.
- Handoko, T. Hani. (2010). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hendryadi Dan Suryani, 2015, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Prenadamedia Group.
- Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 175-182.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2016. *Principles Of Marketing Sixteenth Edition Global Edition England*. Pearson Education Limited.

- Kotler, Philip., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., dan Leong, S. M. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspective*. Harlow: Pearson.
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., dan Karolina, I. I. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart)*. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129-136.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Mahfudz, dan Sakti, Jaya . (2018) *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang)*, vol. 7, no. 4, pp. 137-144, *Diponegoro Journal of Management. Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya*.
- Mardhia, Y. A., Poniman, P., dan Suwardi, S. (2016). Analisis Pengaruh Marketing Mix (Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk PT Garudafood Putra Putri Jaya (Studi Kasus Pada Resto & Corner Pt Garudafood Pati). *Jobs (Jurnal Of Business Studies)*, 2(1).
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., dan Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mascetti, L., Foret, A., Shaffii-Le Bourdiec, A., Muto, V., Kussé, C., Jaspard, M., ... dan Maquet, P. (2011). *Spontaneous neural activity during human non-rapid eye movement sleep. Progress in brain research*, 193, 111-118.
- Oktaviasari, N., dan Rachma, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang-Banyuwangi Di Stasiun Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(05).
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Suwandi, S., Sularso, A., dan Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 14(1).

- Tjiptono, V. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik* (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Ed. 3, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wirtz, J., dan Zeithaml, V. (2018). Cost-Effective Service Excellence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(1), 59-80.
- Zikri, A., dan Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.

