

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi pada Pelanggan Sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di
Kabupaten Blitar)**

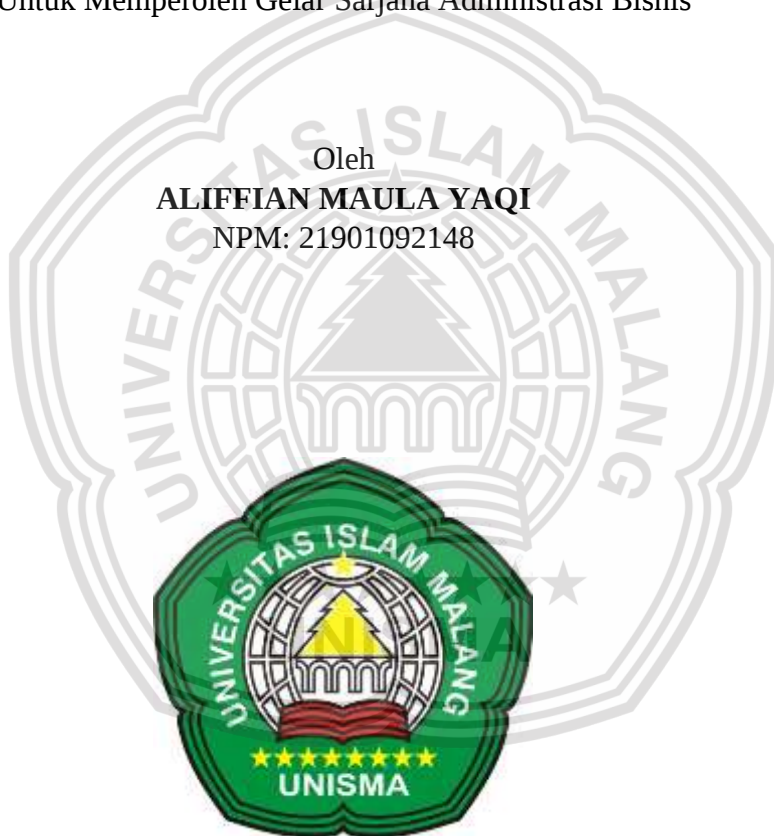
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

ALIFFIAN MAULA YAQI

NPM: 21901092148



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINITRASI BISNIS
MALANG
2025**

RINGKASAN

Aliffian Maula Yaqi, 2025, **Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar)**, Dosen pembimbing I : Dr. Siti Saroh, M.SI., Dosen pembimbing II : Karina Utami Anastuti, S.AB.,M.AB.

Ruang lingkup penelitian ini ialah studi mengenai analisis perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar). Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sablon Masterpiece dan Justice garage. Skala pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert. Populasi pada penelitian ini ialah pelanggan sablon Masterpiece dan Justice Sablonase. Sampel penelitian ini berjumlah 30 responden yang diambil dengan teknik *non-probability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah Independen sampel T-test dengan program SPSS IBM 25.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa rata-rata untuk kualitas pelayanan sablon Masterpiece memiliki rata-rata 25,23 dan Justice Sablonase memiliki rata-rata 24,83, dan kepuasan pelanggan Masterpiece memiliki 26,13 dan Justice Sablonase memiliki rata-rata 25,93. Hasil hipotesis membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sablon Masterpiece dan Justice garage.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



SUMMARY

Aliffian Maula Yaqi, 2025, *Analysis of Differences in Service Quality and Customer Satisfaction (Study on Masterpiece and Justice Sablonase screen printing customers in Blitar Regency)*, Supervisor 1: Dr. Siti Saroh, M.SL, Supervisor II: Karina Utami Anastuti, SAB MAB

The scope of this research is a study on the analysis of differences in service quality and customer satisfaction (Study on Masterpiece and Justice Sablonase screen printing customers in Blitar Regency). This type of research is comparative research. The purpose of this study is to determine the differences in service quality and customer satisfaction between Masterpiece and Justice Garage screen printing. The measurement scale for this study uses a Likert scale. The population in this study were Masterpiece and Justice Sablonase screen printing customers. The sample size for this study was 30 respondents, selected using a non-probability sampling technique using purposive sampling. The research method used was an Independent Sample T-test with the IBM SPSS 25 program.

The results obtained show that the average for the quality of Masterpiece screen printing services has an average of 25.23 and Justice Sablonase has an average of 24.83, and Masterpiece customer satisfaction has 26.13 and Justice Sablonase has an average of 25.93. The results of the hypothesis prove that there is no significant difference between the quality of service and customer satisfaction of Masterpiece and Justice garage screen printing.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut pelaku bisnis menjadi kreatif dalam setiap aspeknya agar siap menghadapi persaingan industry kreatif yang semakin meningkat. Mantan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Wishnutama Kusubandio, menyatakan bahwa terdapat 17 sub sektor ekonomi kreatif yang dimiliki Indonesia yakni arsitektur, desain interior, desain komunikasi visual (DKV), desain produk, *fashion*, film animasi video, fotografi periklanan, kerajinan (kriya), kuliner, musik, aplikasi, pengembangan permainan, penerbitan, periklanan, tv dan radio, seni pertunjukan, dan seni rupa (www.investor.id). Salah satu bisnis yang sedang berkembang adalah bisnis sablon kaos.

Bisnis sablon kaos merupakan usaha yang paling menarik untuk saat ini, mengingat kaos akan selalu dicari dan dibeli oleh masyarakat. Kaos adalah salah satu jenis pakaian yang tidak habis termakan zaman. Jika didunia fashion terdapat mode tahunan yang berubah-ubah dari segi corak dan bentuk pakaian dibuat, hal tersebut tidak mempengaruhi keberadaan dari kaos. Sehingga sampai kapan pun kaos masih memiliki pembeli tetap. Jaminan adanya pasar pembeli yang jelas dari penjualan bisnis kaos ini yang kemudian membuat peluang untuk membuka usaha dalam bidang sablon kaos pun tidak pernah mati. Sablon kaos adalah teknik mencetak gambar, foto, karikatur, *taypography* dan berbagai hasil desain lainnya kepermukaan kaos. Artinya inti dari permukaan kaos selanjutnya selain memikirkan bahan adalah desain yang akan disablon ini. Karena pentingnya sablon dalam pembuatan kaos, maka banyak sekali bisnis sablon manual untuk kaos bermunculan dan saling bersaing.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar bisnis sablon kaos, maka diperlukan faktor kunci yang dapat membuat pelanggan lebih memilih tempat sablon kaos. Oleh karena itu, setiap bisnis sablon harus dapat memahami serta mencermati perilaku pelanggan. Salah satu faktor kunci mengenai perilaku pelanggan yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Afrilliana

(2020:47), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum dilakukan pembelian dengan persepsi terhadap kinerja pasca pembelian. Alasan kepuasan pelanggan penting untuk diperhatikan karena semakin banyak pelanggan yang puas, maka hal ini dapat membentuk pelanggan yang loyal sehingga mengakibatkan pendapatan perusahaan yang semakin meningkat karena pelanggan akan cenderung loyal dalam membeli suatu produk dari sablon kaos tersebut. Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu kunci perusahaan agar dapat lebih unggul dari kompetitor. Salah satu langkah untuk menjaga kepercayaan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Apabila layanan yang diberikan pada pelanggan baik maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian pelanggan pada tingkat layanan yang diterima oleh pelanggan, pelayanan yang baik tentunya akan memberikan rasa puas terhadap pelanggan, Menurut Mahmoedin (2010) dalam Desikasari (2018), kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan, atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan atau jasa ikut andil dalam menentukan perkembangan dalam berbisnis. Sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam menghadapi pelanggan. Perusahaan juga harus mampu meninjau kembali dalam hal-hal yang dibutuhkan pelanggan dan melakukan upaya yang maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan menjadi merasa terpuaskan.

Sehingga banyak pelaku bisnis sablon kaos yang meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga persaingan bisnis semakin ketat, seperti pada sablon kaos Masterpiece dan sablon kaos Jutice Sablonase keduanya memberikan pelayanan yang baik serta memberikan beberapa fasilitas yang ditawarkan seperti pelayanan online, memiliki website yang dapat diakses oleh pelanggan agar mempermudah dalam mencari informasi tentang sablon kaos tersebut, memberikan konsultasi desain kaos untuk memberi gambaran pada pelanggan dan lain sebagainya.

Tentunya kedua sablon kaos ini memiliki perbedaan dan kekurangannya masing-masing dalam hal fasilitas maupun kualitas pelayanannya.

Berdasarkan observasi awal peneliti memperoleh informasi bahwa sablon Materpiece dan sablon Justice sablonase memiliki kendala yang serupa berkaitan dengan masalah pelayanan dimana dalam ketepatan waktu pengerjaan masih belum sesuai dengan yang dijanjikan hal ini dapat memicu tidak puasan pelanggan dan adapun kualitas produk juga terdapat kecacatan pada produk akhir dimana produk tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, kondisi ini berpotensi besar untuk menimbulkan tidak puasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap produk sablon. Masalah dalam pelayanan pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan masih belum diperhatikan dengan baik. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Sablon Masterpiece dan justice Sablonase di Kabupaten Blitar)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar?
2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pelanggan antara sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara sablon Maserpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar?
2. Mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan antara sablon Masterpiece dan Justice Sablonase di Kabupaten Blitar?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara praktis maupun teoritis, adapun manfaat yang ingin dicapai dari peneliti ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan pelayanan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti, melatih peneliti dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat pada penelitian serta menambah wawasan selama perkuliahan.
- b. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan bisa dijadikan pada sumber referensi bagi pembaca.

E. Sistematika Penulisan

Pembahasan pada skripsi ini dilakukan dengan membagi kedalam beberapa sub bab pembahasan dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan pustaka

Bab ini memperlihatkan tentang penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang diteliti. Selain itu terdapat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Serta hipotesis dengan pernyataan yang disimpulkan dari tinjauan pustaka sebagai jawaban sementara.

Bab III Metode Penelitian

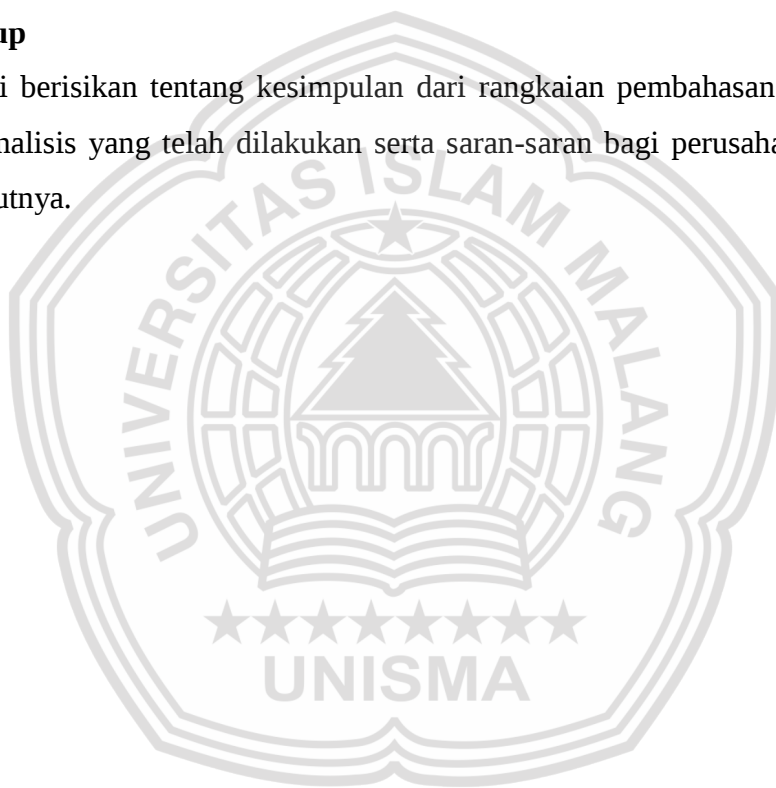
Bab ini berisi tentang metode penelitian, jenis dari penelitian, dan metode pengumpulan analisis data dengan menentukan variabel, jumlah sampel. Serta jenis dan sumber data yang digunakan untuk variabel penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan gambaran umum dari objek penelitian, gambaran umum tentang responden dan penyajian data, analisis data serta pembahasan masalah dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian.

Bab V Penutup

Bab terakhir ini berisikan tentang kesimpulan dari rangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sablon Masterpiece dan sablon Justice sablonase, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) H_0 diterima dan H_a ditolak ini di tunjuk kan pada pengujian independen sampel T test yang mana hasil dari nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,351 yang mana lebih besar dari 0,05. Artinya pada variabel kualitas pelayanan (X1) terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan pada sablon Masterpiece dan sablon Justice sablonase di Kabupaten Blitar.
2. Kepuasan pelanggan (X2) H_0 diterima dan H_a ditolak ini di tunjuk kan pada pengujian independen sampel T test yang mana hasil dari nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,756 yang mana lebih besar dari 0,05. Artinya pada variabel kepuasan pelanggan (X2) terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara kepuasan pelanggan pada sablon Masterpiece dan sablon Justice sablonase di Kabupaten Blitar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

- a. Untuk kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh sablon Masterpiece dan sablon Justice sablonase Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara Sablon Masterpiece dan Sablon Justice sablonase. Oleh karena itu, kedua perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan standar kualitas

pelayanan yang telah diterapkan, karena hal ini menjadi salah satu pertimbangan penting bagi pelanggan.

- b. Meskipun tidak ada perbedaan signifikan, perusahaan dapat terus meningkatkan disektor area kecil untuk peningkatan guna membedakan diri dan meningkatkan kepuasan pelanggan lebih lanjut. Misalnya, dengan lebih memperhatikan detail dalam penataan fasilitas yang lebih rapi atau kecepatan respons dalam menangani keluhan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti diharapkan dapat melanjutkan dan menyempurnakan penelitian ini dengan tema penelitian yang serupa dengan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi pilihan pelanggan, seperti strategi promosi, harga, atau inovasi produk.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55.
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis perbandingan kepuasan pelanggan antara minimarket indomaret dengan alfamart di kota batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 6(2), 119-134.
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Cetakan ketiga juli. Jakarta; diterbit PT. Rineka Cipta
- Desikasari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makyung Martabak & Cafe Medan. *Skripsi Publikasi*, 56.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan Pelanggan*. Nitomo Press.
- Kussoy, Y. H., Lumanaw, B., & Raintung, M. C. (2021). Analisis Perbandingan Strategi Promosi, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Telkomsel Dan Tri Di Kecamatan Motoling Timur. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15
- Kotler dan Gary Amstrong. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Onibala, J., Moniharapon, S., & Raintung, M. C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Pratama, A. N., & Purnama, I. (2020). Analisis perbandingan kepuasan pelanggan antara ilo peta dengan foodbox. *AKUNTABEL*, 17(2), 247-252.
- Rizqiawan, H., & Prihantono, D. (2020). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Perbandingan pada Modern Retail Minimarket dengan Toko Kelontong di Kota Surabaya. *Jurnal Manejerial Bisnis*, 3(3).
- Sahabat, E. E., Mananeke, L., & Mac Donald, B. W. (2021). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 1324-1332.
- Stifani, F. 2002. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pronesis*. 3 (9) : 1-11.

Sudaryana, Bambang. (2018). Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif. Cetakan 1. CV BUDI UTAMA. Yogyakarta.

Sudaryana, Bambang. (2018). Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif. Cetakan 1. CV BUDI UTAMA. Yogyakarta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, F. 2012. Pemasaran Strategik. Yogayakrta: Andi Offset

Yamit, Zulian. 2013. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta : EKONISIA.

