

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI TOKO VIRGO GKB GRESIK**



Diajukan oleh :

**EVI TANZIYAH**  
NIM : 2018020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2022**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO VIRGO GKB GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh :

**EVI TANZIYAH**

NIM : 2018020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**DI TOKO VIRGO GKB GRESIK**  
**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**EVI TANZIYAH**  
NIM: 2018020006

Skripsi telah disetujui untuk diujikan  
Pada Tanggal 20 Juni 2022  
Oleh:

Pembimbing I



**(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.)**  
NIDN. 0723079203

Pembimbing II



**(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)**  
NIDN. 0729018305

Ketua Progam Studi Manajemen

**( Umar Burhan, S.E., M.M.)**  
NIDN. 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI TOKO VIRGO GKB GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**EVI TANZIYAH**

NIM: 2018020006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana  
disarankan oleh Tim Penguji

Pada tanggal 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



**(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.)**

NIDN. 0723079203

Tim Penguji,  
Ketua Penguji



**(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M.)**

NIDN. 0714118803

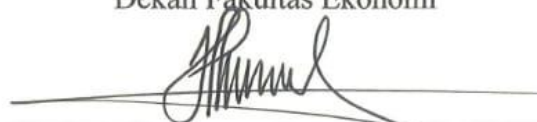
Anggota Penguji



**(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)**

NIDN. 0729018305

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



**(Firdaus Indrajaya Tuharea, SE., M.Si)**

NIDN 0023057801

## SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evi Tanziyah  
NIM : 2018020006  
Fakultas : Ekonomi  
Program : S-1 (Sarjana)  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

### PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO VIRGO GKB GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “DUPLIKASI” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juni 2022



Evi Tanziyah

# **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO VIRGO GKB GRESIK**

Evi Tanziyah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen berdasarkan fasilitas dan kualitas pelayanan di Toko Virgo GKB Gresik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik secara parsial dan simultan. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Toko Virgo GKB Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan teknik yang ditunjang dengan metode *incidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian ini antara lain: fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik.

**Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

# **THE EFFECT OF FACILITY AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION AT VIRGO GKB GRESIK STORE**

*Evi Tanziyah*

*Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

## **ABSTRACT**

*This study focuses on customer satisfaction based on the facilities and quality of service at the Virgo GKB Gresik Store. This study also aims to determine the effect of facilities and service quality on consumer satisfaction at the Virgo GKB Gresik store partially and simultaneously. The formulation of the problem proposed in this study is whether the facilities and service quality partially and simultaneously affect consumer satisfaction at the Virgo GKB Gresik Store. The population used in this study are consumers who make purchases at the Virgo GKB Gresik Store. The sample used in this study were 94 respondents. The sampling technique was carried out using a non-probability sampling technique with a technique supported by the incidental sampling method. Data collection methods used in this study were observation, interviews and questionnaires. The results of this study include: facilities have a partial effect on consumer satisfaction at the Virgo GKB Gresik Store, the service quality has a partial effect on consumer satisfaction at the Virgo GKB Gresik Store, facilities and service quality simultaneously affect customer satisfaction at the Virgo GKB Gresik Store.*

***Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim ...*

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahkan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO VIRGO GKB GRESIK”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spiritual. Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes, selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.



4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC, selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II dan Anggota Penguji di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M. selaku Dosen Ketua Penguji di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangsih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
8. Habibana Achmad Isma'il bin Abdullah Al Habsyi, sebagai Guru Pendidik dan panutan yang selalu mendoakan dan memotivasi sekaligus menjadi inspirasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kedua orang tua saya, serta kakak saya yang tak pernah berhenti mendoakan agar diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman saya Shintya Nur Agunstin, Maulidina Ayu Zuniar, Faranisa Nabila, Ibroza Nur Amilia, Ariq Al Afif serta semua teman-teman seperjuangan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik angkatan 2018 yang telah

turut serta memberikan semangat dan masukan yang baik demi terselesaikan skripsi ini.

11. Wahyu Rama Putra yang selalu bersedia menjadi tempat curahan hati. Terimakasih telah memberikan semangat, doa, dukungan dan juga yang selalu mengingatkan agar segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Sahabat Saya Amelia Salsabela, M. Fiqri Aldiansyah. M. Fahrur Rozi, Indah Amalia, Dian Ratnasari, Saidatun Nazilah yang telah memberikan dukungan dan semangat agar bisa menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
13. Teman dan sahabat saya Rhiea, Jipun Bento, Didikahs yang telah menemaniku jalan-jalan. Terimakasih telah memberikan banyak pengalaman baru yang tak dapat saya ungkapkan melalui sebuah tulisan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 10 Juni 2022

Evi Tanziyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Teoristis.....	7
1.4.2 Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Jasa.....	10
2.1.4 Pemasaran Jasa .....	10
2.1.5 Fasilitas .....	11
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.7 Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.8 Hubungan Antar Variabel .....	28

2.2	Penelitian Terdahulu .....	29
2.3	Kerangka Konseptual .....	33
2.4	Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.2.1	Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	37
3.2.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat) .....	37
3.3	Indikator Variabel Penelitian .....	38
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.4.1	Populasi .....	39
3.4.2	Sampel .....	39
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5.1	Data Primer .....	41
3.5.2	Data Sekunder .....	43
3.6	Metode Analisis Data .....	43
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	44
3.6.2	Interval .....	44
3.6.3	Uji Validitas .....	46
3.6.4	Uji Reliabilitas .....	47
3.6.5	Analisis Korelasi .....	48
3.6.6	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.6.7	Analisa Regresi Linier Berganda .....	53
3.6.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
3.6.9	Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	59
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	59
4.1.2	Visi dan Misi .....	60
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	60

4.1.4	Uraian Jabatan ( <i>job description</i> ) .....	60
4.2	Waktu Penelitian.....	61
4.3	Hasil Penelitian.....	61
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	61
4.3.2	Statistik Deskriptif.....	66
4.3.3	Interval .....	67
4.3.4	Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden .....	68
4.3.5	Uji Validitas .....	80
4.3.6	Uji Reliabilitas.....	82
4.3.7	Uji Asumsi Klasik .....	83
4.3.8	Analisa Regresi Linier Berganda.....	92
4.3.9	Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	93
4.3.10	Uji Hipotesis .....	94
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	98
4.4.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	98
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	100
4.4.3	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	101
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Harga Layanan Fotocopy di Virgo GKB Gresik .....	4
Tabel 1.2	Daftar Harga Layanan di Virgo GKB Gresik .....	5
Tabel 1.3	Data Konsumen di Toko Virgo GKB Gresik .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian .....	38
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Fasilitas dan Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 3.4	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	46
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berapa Kali Membeli .....	65
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4.6	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	48
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perencanaan Spasial .....	69
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perencanaan Ruang .....	70
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perlengkapan/perabotan.....	71
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tata Cahaya.....	71
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Warna .....	72
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pesan-pesan Yang Disampaikan Secara Grafis .....	73
Tabel 4.13	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Berwujud.....	74
Tabel 4.14	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan ....	74

Tabel 4.15	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Ketanggapan.....	75
Tabel 4.16	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan dan Kepastian.....	75
Tabel 4.17	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati.....	76
Tabel 4.18	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator <i>Re-purchase</i> .....	77
Tabel 4.19	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Menciptakan <i>Word-Of-Mouth</i> .....	78
Tabel 4.20	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Menciptakan Citra Merek .....	79
Tabel 4.21	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Yang Sama.....	80
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	81
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	82
Tabel 4.25	Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4.26	Kolmogrov-Smirnov Test .....	85
Tabel 4.27	Uji Autokorelasi .....	87
Tabel 4.28	Uji Heteroskedastisitas .....	89
Tabel 4.29	Uji Multikolinieritas .....	90
Tabel 4.30	Uji Linearitas.....	91
Tabel 4.31	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	92
Tabel 4.32	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	93
Tabel 4.33	Analisa Determinasi ( $R^2$ ).....	94
Tabel 4.34	Hasil Uji-t.....	95
Tabel 4.35	Hasil Uji-F .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3.1	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t .....	56
Gambar 3.2	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F .....	58
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	60
Gambar 4.2	Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Gambar 4.3	Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4.4	Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Gambar 4.5	Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Berapa Kali Membeli Dalam Sebulan .....	66
Gambar 4.6	Grafik Histogram.....	86
Gambar 4.7	Normal Probability Plot .....	86
Gambar 4.8	Gambar Autokorelasi .....	88
Gambar 4.9	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji t (Fasilitas) .....	96
Gambar 4.10	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t (Kualitas Pelayanan) .....	96
Gambar 4.11	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji F .....	98



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Data Responden
- Lampiran 5 : Tabulasi Data
- Lampiran 6 : Hasil SPSS
- Lampiran 7 : Tabel Durbin-Watson (DW)
- Lampiran 8 : Tabel t
- Lampiran 9 : Tabel F
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan