

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TIMBERLAND  
PAKUWON MALL SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Yogi Wahyu Giantoro**

**NIM: 20161221198**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TIMBERLAND PAKUWON MALL SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

**OLEH**

**Yogi Wahyu Giantoro**

**NIM: 20161221198**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yogi Wahyu Giantoro

Nim : 20161221198

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TIMBERLAND  
PAKUWON MALL SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**YOGI WAHYU GIANTORO**

**NIM : 20161221198**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

**Dosen Pembimbing,**

**Tandatangan**

**Tanggal**

**1. Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**

**30/06/2023**

**2. Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd**

**30/06/2023**

**Mengetahui,**

**Dekan,**

**Ketua**

**Program Studi,**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Rina Maretasari, SM., M.SM.**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN TIMBERLAND**  
**PAKUWON MALL SURABAYA**

**Nama : YOGI WAHYU GIANTORO**  
**NIM : 20161221198**

**Program Studi : Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Senin / 17 Juli 2023**  
**Pukul : 13.00 WIB sampai dengan 14.30 WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari**

**Ketua Penguji**

**Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**

**Anggota I**

**Anggota II**

**Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.**

**Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd**

**Mengetahui,**

**Dekan,**

**Ketua**  
**Program Studi,**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Rina Maretasari, SM., M.SM.**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TIMBERLAND  
PAKUWON MALL SURABAYA**

**OLEH:**

**Yogi Wahyu Giantoro**

**20161221198**

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan  
Surabaya , 2023**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr, Didin Fatihudin, SE., M.Si.**

**Dosen Pembimbing II**



**Asyidatur Rosmaniar, SE. M.PD.**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Rina Maretasari, SM., M.S**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, serta Inayah-Nya dan adanya kesempatan serta kemudahan yang telah diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Timberland Pakuwon Mall Surabaya*” dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Alhamdulillahilladzi bini'matihi tatimmush sholihat terselesaikannya skripsi ini atas kehendak-Nya yang tidak terlepas dari adanya bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari S.M, M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si. Dan ibu Asyidatur Rosmaniar, SE, M. Pd. Selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
6. Selaku Brand Timberland Pakuwon Mall Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan membantu untuk memberikan banyak informasi bisnisnya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Responden yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

8. Kedua orang tua saya yang saya cintai sepanjang hidup saya, terimakasih atas doa restu dan kasih sayang sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen Kelas Sore (Mansor 2k16) yang telah menjadi teman dalam masa perkuliahan.
10. Semua orang yang pernah datang lalu pergi terimakasih telah memberikan pelajaran yang mendewasakan penulis.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satau yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Jazakumullahu Khairan Katsiran, Wa Jazakumullahu Ahsanal Jaza, semoga Allah membalas kalian dengan kebaikan yang banyak dan semoga Allah akan membalas kalian dengan balasan yang terbaik.

Surabaya, 02 Januari 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	ii
PERSETUJUAN PROPOSAL.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8

1. Pemasaran.....	8
2. Kualitas Layanan.....	9
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
B. Temuan Terdahulu.....	26
C. Hubungan Variabel X Terhadap Y .....	29
1. Hubungan Antara Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2. Hubungan Antara Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
3. Hubungan Antara Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
4. Hubungan Antara Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
5. Hubungan Antara Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
D. Metode Analisis.....	35
E. Hipotesis.....	35
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Identifikasi Variabel.....	37
C. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Metode Dan Teknik Pengumpulan.....	43
E. Populasi Dan Teknik Sampling.....	44
F. Teknik Pengolahan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Instrumen.....	46

2. Uji Asumsi Klasik .....	47
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	50
4. Analisis koefisien determinan berganda ( $R^2$ ).....	51
H. Uji Hipotesis.....	52
1. Uji F.....	52
2. Uji t.....	52
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
1. Data Jumlah Kuisioner.....	54
2. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	55
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
1. Variabel Kualitas Reliabilitas.....	58
2. Variabel Daya Tanggap.....	58
3. Variabel Jaminan.....	59
4. Variabel Empati.....	60
5. Variabel Bukti Fisik.....	61
6. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
D. Analisis Data.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	65

3. Uji Normalitas.....	66
4. Uji Multikoleniaritas.....	66
5. Uji Heteroskedastisitas.....	67
6. Uji Regresi Linier Berganda .....	69
E. Uji Hipotesis.....	71
1. Uji t.....	71
2. Uji f.....	72
3. Uji Koefisien Determinasi.....	73
F. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
6. Pengaruh Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
<b>BAB V: Simpulan Dan Saran.....</b>	<b>82</b>
1. Simpulan.....	82
2. Saran.....	83
Daftar Pustaka.....	86
Daftar Lampiran.....	89

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 1.1: Data Penjualan Tahun 2021-2022 .....	4
Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.2: Interval Koefisiensi Korelasi .....	51
Tabel 4.1: Data Penelitian .....	55
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	56
Tabel 4.5: Deskripsi Interval Kelas.....	57
Tabel 4.6: Deskripsi Untuk Variabel Reliabilitas.....	58
Tabel 4.7: Deskripsi Untuk Variabel Daya Tanggap.....	59
Tabel 4.8: Deskripsi Untuk Variabel Jaminan.....	60
Tabel 4.9: Deskripsi Untuk Variabel Empati .....	61
Tabel 4.10: Deskripsi Untuk Variabel Bukti Fisik .....	61
Tabel 4.11: Uji Validitas.....	63
Tabel 4.12: Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.13: Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.14: Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.15: Uji Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4.16: Uji t .....	71
Tabel 4.17: Uji F .....	73
Tabel 4.18: Uji Koefisien Determinasi .....	73

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3.1: Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran.1: Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran.2: Daftar Pernyataan .....	91
Lampiran.3: Instrumen Penelitian Variabel Penelitian .....	92
Lampiran.4: Hasil Data Primer .....	95
Lampiran.5: Hasil Olah Data Primer .....	112
Lampiran.6: Hasil Uji Validitas .....	115
Lampiran.7: Hasil Uji Reliabilitas .....	116
Lampiran.8: Hasil Uji Normalitas.....	117
Lampiran.9: Hasil Uji Multikoleniaritas.....	117
Lampiran.10:Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	118
Lampiran.11:HasilUji Autokorelasi .....	118
Lampiran.12:Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	119
Lampiran.13:Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	119
Lampiran.14:Hasil Uji F .....	119
Lampiran.15:Hasil Uji T .....	120
Lampiran.16:T Tabel.....	121
Lampiran.17:F Tabel.....	122

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansofino, Jolianis, Yolamalinda, & Arfilindo, H. (2019). Buku Ajar Ekonometrika. Yogyakarta: Deepublish.
- Ardhahanawari, & Hapsarika. (2019). Strategi Peningkatan Keputusan Konsumen ditinjau dari aspek desain dan sarana Infrastruktur perumahan di Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi Berkelanjutan*, 5(1).
- Arthur, Juliana, & Joachim. (2022). Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Pondok Hijau Kota Manado. *Jurnal Agri- SosioEkonomi Unsrat*, 13(3), 157-172.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.0. Semarang: Bandung.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.0. Semarang: Bandung.
- Istianto, Hendra, J., & Tyara, J. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 3, 275-293.
- Khoirurrohmah, M. F., Hartono, B., & Utami, H. D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pembelian ayam goreng roker di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 25, 80-80.
- Kotler, & Armstrong. (2018). Prinsip-Prinsip Pemasaran (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2019). Manajemen Pemasaran (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, M. (2021). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 15(1).
- Novrianto, J. (2019). Analisis kepuasan pelanggan pada Restoran Sop Tanjung Pertama (M1) di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171-189.
- Prasetyo, R., & Jhon J. (2020). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Priamananda, D. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Good Deal Restaurant. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Purnomo, S. E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan



- Konsumen”best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6).
- Randy , & Sondang. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri Terhadap Kepuasan. *Pengaruh Kualitas LayanJurnal manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-10.
- Riyanto, A. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan SSP (SPECIAL SUPER PENYET).
- Rustanti, N. (2020). *Buku Ajar Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish. Sangadji, E. M., & Sopiah. (2019). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.: Andi.
- Santoso. (2018). Analisis Pengaruh, Price, Overall Statsfaction dan Trust Terhadap Intention To Return pada Online Store Lazada. *Jurnal Pogram Manajemen Bisnis*, 6(1).
- Sinambela, P. L. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, A. N., & Seminari, K. N. (2020). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318-2332.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi: Yogyakarta
- Utami, I. I., & Jatra, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Knsumen Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 1984-2000.
- Yansah, R. A., Hartono, B., & Hariyono, M. (n.d.). 2020. Analisis Kualitas Pelayanan (service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Perternakan*, 1(23), 30-34.
- Yuniarti, V. S. (2020). *Perilaku konsumen teori dan praktik* (1 ed.). Bandung: CV Pustaka setia.
- Zainal, M. (2019). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.