

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN CITRAMART DI KOPERASI CITRA MANDIRI  
SEJAHTERA  
(STUDI KASUS PADA UNIT CIRTAMART DI KOPERASI CITRAMAS)**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Zatmiko Nata Prawira

17.92.0041

**PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN CITRAMART DI KOPERASI CITRA MANDIRI  
SEJAHTERA  
(STUDI KASUS UNIT CITRAMART DI KOPERASI CITRAMAS)**

**Skripsi**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Pada Program Studi S1-Kewirausahaan



Disusun oleh:

Zatmiko Nata Prawira

17.92.0041

**PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN CITRAMART DI KOPERASI CITRA MANDIRI  
SEJAHTERA  
(STUDI KASUS UNIT CITRAMART DI KOPERASI CITRAMAS)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Zatmiko Nata Prawira**

**17.92.0041**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 08 April 2023

Dosen Pembimbing



**Rahma Widyawati, S.E. .M.M**

**NIK. 190302013**

## PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN CITRAMART DI KOPERASI CITRA MANDIRI SEJAHTERA (STUDI KASUS UNIT CITRAMART DI KOPERASI CITRAMAS)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Zatmiko Nata Prawira**

**17.92.0041**

telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 23 Mei 2023

#### Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

**Suvatmi, S.E., M.M**

**NIK. 190302019**

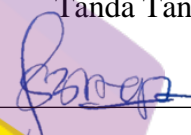
**Tanti Prita Hapsari, SE, M.SI**

**NIK. 190302303**

**Rahma Widyawati, S.E., M.M.**

**NIK. 190302013**

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Bisnis

Tanggal 08 juni 2023

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**



**Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom.**

**NIK. 190302125**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 3 Juni .....2023

  
Zatmiko Nata Prawira

17.92.0041

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN CITRAMART DI KOPERASI CITRA MANDIRI SEJAHTERA” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan, dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Suyatmi, S.E., M.M selaku Kaprodi S1 Kewirausahaan, Universitas Amikom Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan pelajaran yang sangat berguna bagi saya dan teman – teman lainnya.
4. Rahma Widyawati, S.E, .M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan serta pengarahan untuk proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Kewirausahaan Fakultas Ekonomi dan Sosial AMIKOM Yogyakarta yang telah memberi ilmu pengetahuan dan nasihat kepada penulis selama menuntut Universitas AMIKOM yogyakarta.
6. Unit CITRAMART di koperasi CITRAMAS selaku objek penelitian, terima kasih atas ketersediaan dan bantuannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

7. Kedua Orang tua tercinta dan adik saya serta keluarga besar yang selalu support dan selalu mendoakan untuk penyusunan skripsi ini sehingga saya selalu semangat dalam mengerjakannya.
8. Teman-teman saya kewirausahaan 2017-2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena selalu memberi doa, semangat, saling mendukung dan membantu kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh responden yang rela meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terimakasih atas kerjasamanya.
10. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah bertahan dan berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan keberkahan atas pertolongan dan kebaikan kalian yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, aamiin. Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 03 Juni 2023



Zatmiko Nata Prawira

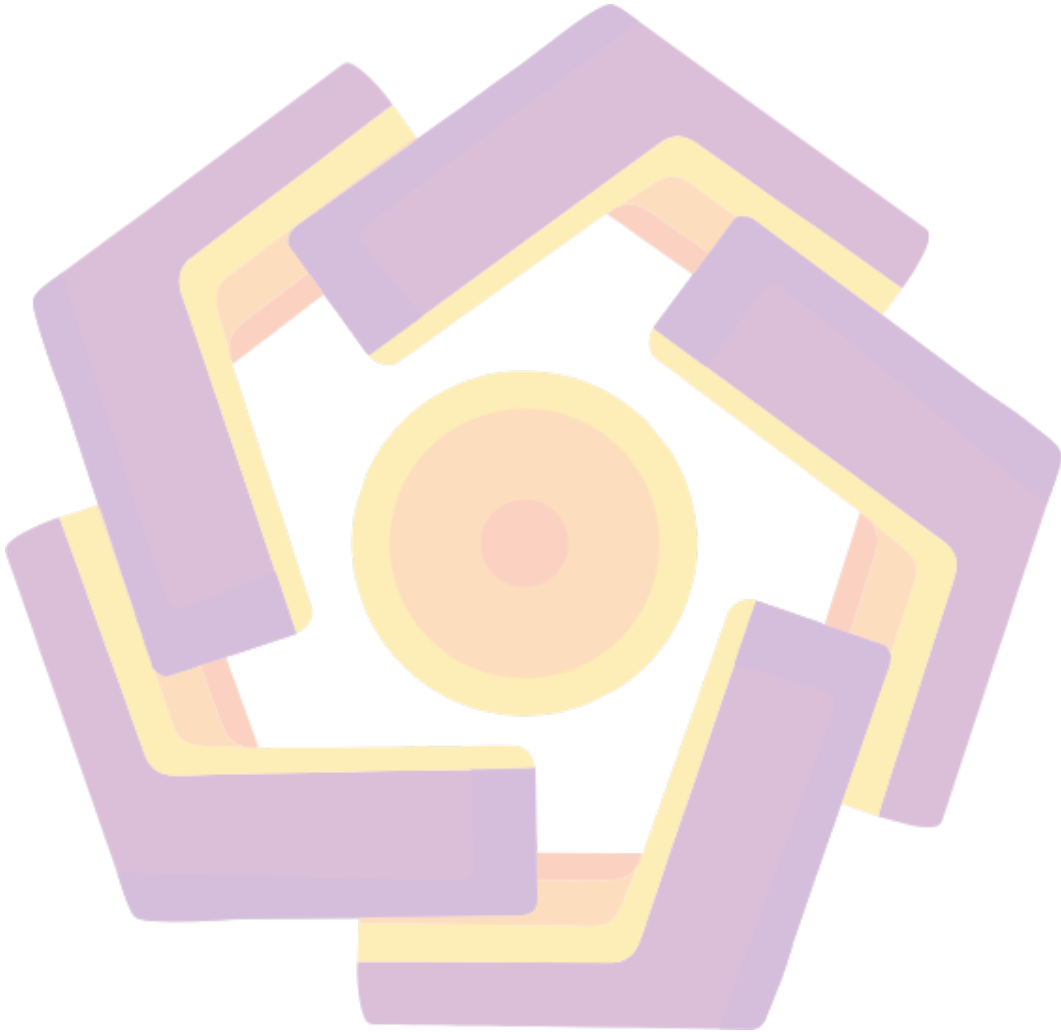
## DAFTAR ISI

JUDUL .....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Bab.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Jasa .....	8
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	11



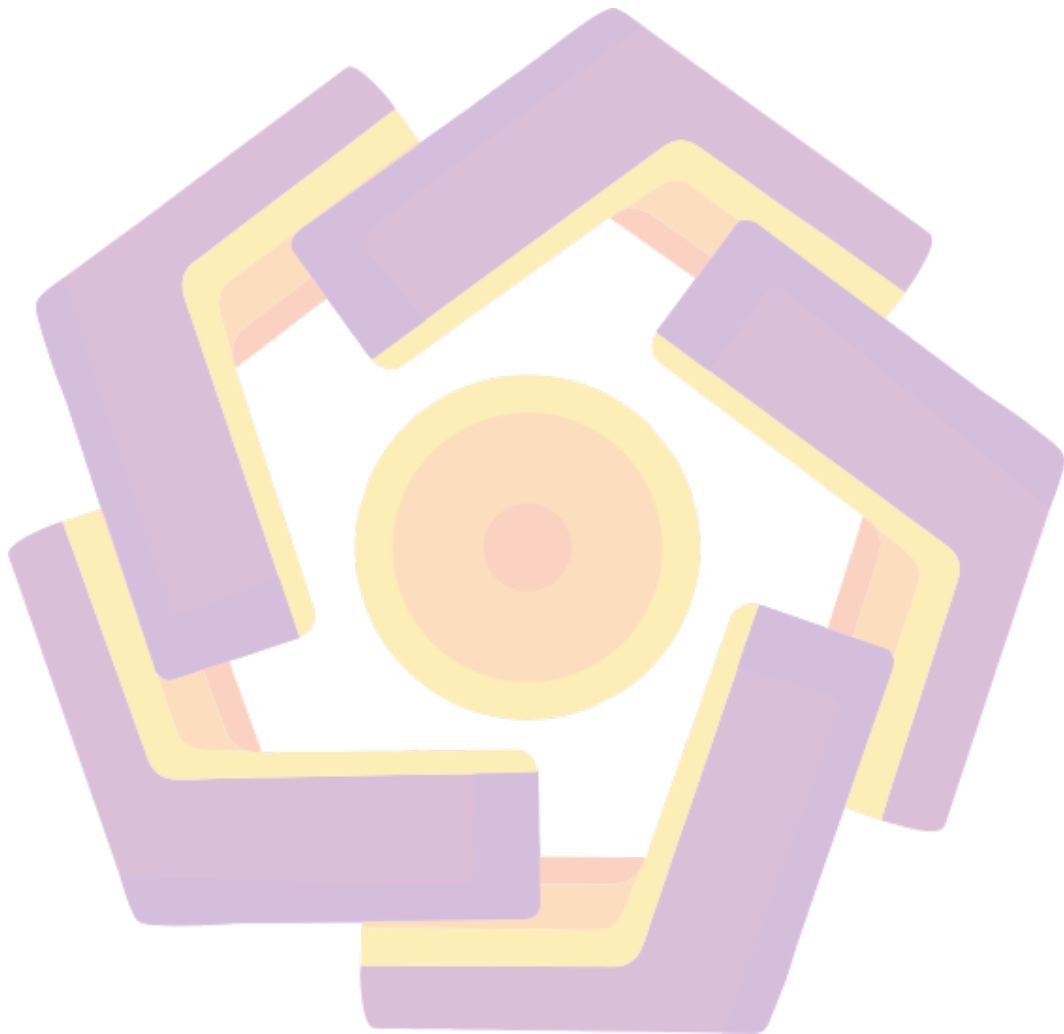
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Konsumen.....	13
2.1.5	Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Sumber Data Penelitian.....	27
3.2.1	Data Primer.....	27
3.2.2	Data Sekunder.....	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4	Definisi Oprasional Variabel.....	28
3.4.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variabel</i> ).....	28
3.4.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ).....	31
3.5	Penentuan Sampel.....	32
3.5.1	Populasi.....	32
3.5.2	Sampel.....	32
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6	Uji Istrumen Data.....	33
3.6.1	Uji Validitas.....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Metode Analisis Data.....	35
3.7.1	Analisis Asumsi Klasik.....	35
3.7.1.1	Uji Normalitas.....	35
3.7.1.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36

3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.7.2.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	37
3.7.2.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	37
3.7.2.3	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Karakteristik Responden .....	39
4.2	Deskriptif.....	40
4.3	Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.1	Uji Validitas.....	40
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.4	Analisis Asumsi Klasik.....	43
4.4.1	Uji Normalitas .....	43
4.4.2	Uji Multikolinieritas .....	43
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.5	Analisis Hipotesis.....	45
4.5.1	Hasil Regresi linier Berganda.....	45
4.5.2	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	46
4.5.3	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji f) .....	47
4.5.4	Koefisien Determinasi ( <i>r square</i> ) .....	48
4.6	Pembahasan .....	48
BAB V PENUTUP.....		54
5.1	Kesimpulan dan Rekomendasi.....	54
5.1.1	Kesimpulan.....	54
5.1.2	Rekomendasi.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....		57



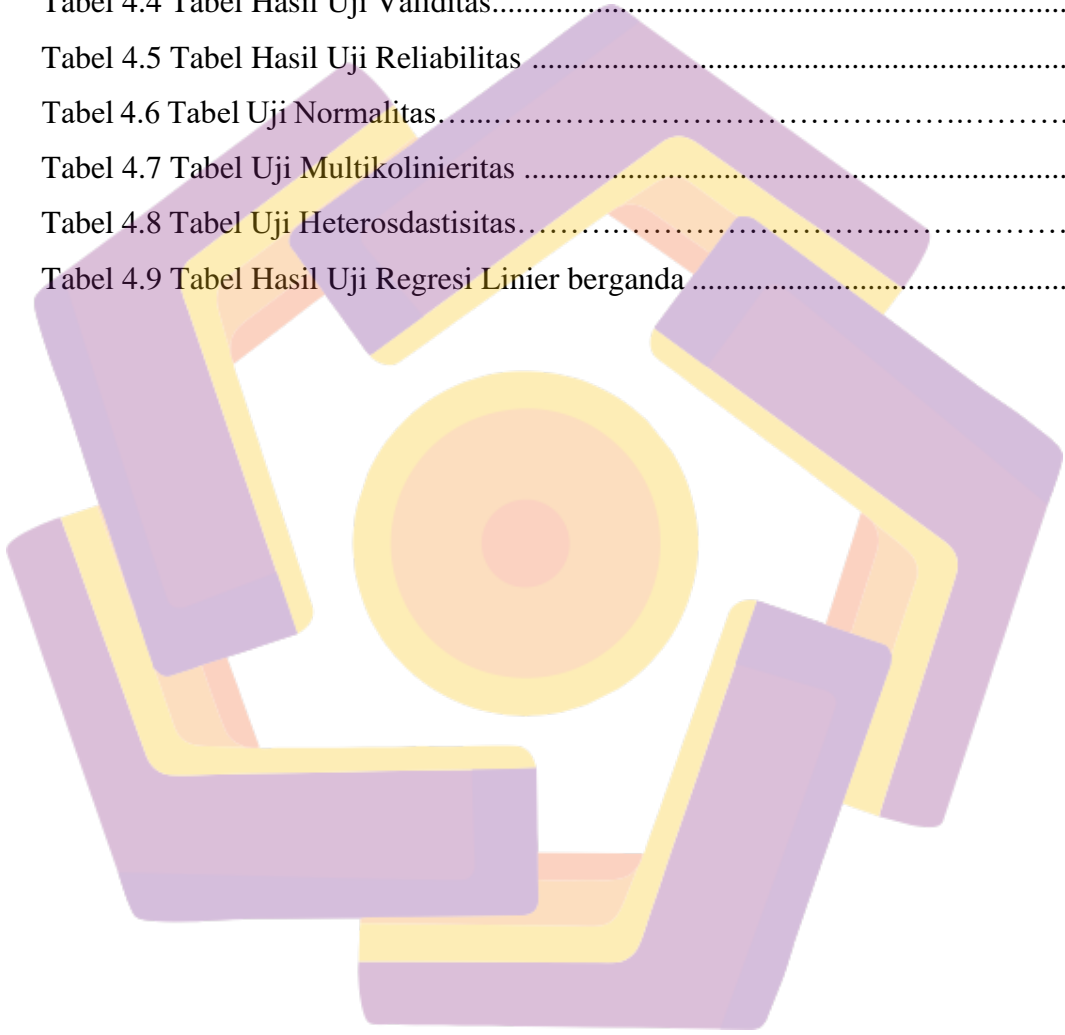
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kerangka Pemikiran.....25



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Berdasarkan Status.....	39
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Deskriptif.....	40
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.6 Tabel Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.7 Tabel Uji Multikolinieritas .....	44
Tabel 4.8 Tabel Uji Heterosdastisitas.....	44
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Regresi Linier berganda .....	45



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada unit Citramart. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa definisi yaitu variabel bukti fisik/*tangibles*, keandalan/*realibility*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance* dan Empati/*emphaty*, kemudian untuk variabel dependennya adalah kepuasan konsumen. pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*, sehingga didapat 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda yang mencakup Uji F, Uji T, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi. Semua data diolah dengan menggunakan Program SPSS 21 yang terlebih dahulu diuji menggunakan Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikolinieritas.

Hasil penelitian Uji T menyatakan bahwa: variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dengan nilai t sebesar 2,353 dan nilai sig sebesar ( $0,021 < 0,05$ ), variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dengan nilai t sebesar 0,932 dan nilai sig sebesar ( $0,354 > 0,05$ ), variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dengan nilai t sebesar 2,974 dan nilai sig sebesar ( $0,004 < 0,05$ ), variabel X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dengan nilai t sebesar 0,822 dan nilai sig sebesar ( $0,413 > 0,05$ ), variabel X5 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dengan nilai t sebesar 4,999 dan nilai sig sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Dan secara simultan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan besarnya koefisien determinasi ( $r^2$  square) = 0,715, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat sebesar 71,5%, sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Citramart unit. The variables in this study consisted of the independent variables quality of service which consist of several definitions, namely variables of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (emphaty), then for the dependent variable is consumer satisfaction. sampling using Purposive sampling, thereby obtained 100 respondents. Data analysis techniques used to test this hypothesis is multiple linear regression analysis that includes F-test, t test, Tests of Hypotheses and coefficient of determination. All data were processed using SPSS 21 program were first tested using Classical Assumption Test covering Normality Test, Heteroskidastity Test and Multicollinearity Test.*

*The research result of T test states that: variable X1 has a significant effect on variable Y with a t value of 2.353 and a sig value of (0.021 <0.05), variable X2 has no significant effect on variable Y with a t value of 0.932 and a sig value of (0.354 > 0.05), variable X3 has a significant effect on variable Y with a t value of 2.974 and a sig value of (0.004 <0.05), variable X4 has no significant effect on variable Y with a t value of 0.822 and a sig value of (0.413 > 0.05), : variable X1 has a significant effect on variable Y with a t value of 4.999 and a sig value of (0.000 <0.05). And simultaneously the variable, reliability tangible, responsiveness, assurance, and Empathy has a significant effect on consumer satisfaction. From the analysis results multiple linear regression shows the magnitude of the coefficient of determination ( $r^2$  square) = 0.715, meaning that the independent variables jointly affect the dependent variable by 71.5%, the remaining 28.5% is influenced by other variables not included in the research model.*

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