

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA YOUNGS COMPUTER DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

WALID ALFAUZI MUSTOFA
19.96.1396

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 - ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA YOUNGS COMPUTER DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

WALID ALFAUZI MUSTOFA

19.96.1396

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 - ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA YOUNGS COMPUTER DI YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

WALID ALFAUZI MUSTOFA
19.96.1396

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 21 Juli 2024

Dosen Pembimbing,



Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302445

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA YOUNGS COMPUTER DI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Walid Alfauzi Mustofa
19.96.1396

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Pada

Nama Penguji

Alyian Alrasid Ajiulloh, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 190302486

Zahrotus Sa'idah, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302448

Monika Pretty Aprilia, S.I.P., M.Si
NIK. 190302478

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada 21 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah 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, 21 Juli 2024



Walid Alfauzi Mustofa
19.96.1396

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Edi Mustofa dan Ibu Sri Sudaryanti yang selalu mendoakan saya dan senantiasa bekerja keras demi melihat anaknya ini meraih gelar Sarjana. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang agar saya berkesempatan untuk membahagiakan dan membanggakan kalian. Teruntuk adik saya Laila Kamalia Mustofa yang selalu menjadi semangat saya agar dapat menjadi kakak yang baik. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung saya selama masa perkuliahan.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk dosen pembimbing terbaik yakni Ibu Kadek Kiki Astria yang selalu tetap sabar dalam membimbing mahasiswa yang kadang suka ngilang satu ini, semoga Ibu beserta keluarganya senantiasa selalu dikelilingi dengan kebaikan. Tidak lupa untuk teman seperjuangan yang sudah mau berteman dengan saya dari awal perkuliahan sampai detik ini, Jhoneri Putra Hasayangan Lubis, Kornelius, Khofas Ridho, Aulia Akbar, Oscar, Wawan serta teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Youngs Computer Yogyakarta”* Skripsi yang diajukan ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, tentu saja tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti juga ingin 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 Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom,M.Eng. selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A. selaku dosen pembimbing.
5. Kedua orang tua, Bapak Edi Mustofa dan Ibu Sri Sudaryanti, serta saudari peneliti yaitu Laila Kamalia Mustofa yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Tak lupa kepada teman-teman seperjuangan, serta semua pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama ini.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti tidak luput dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan.

Yogyakarta, 21 Juli 2024



Walid Alfauzi Mustofa

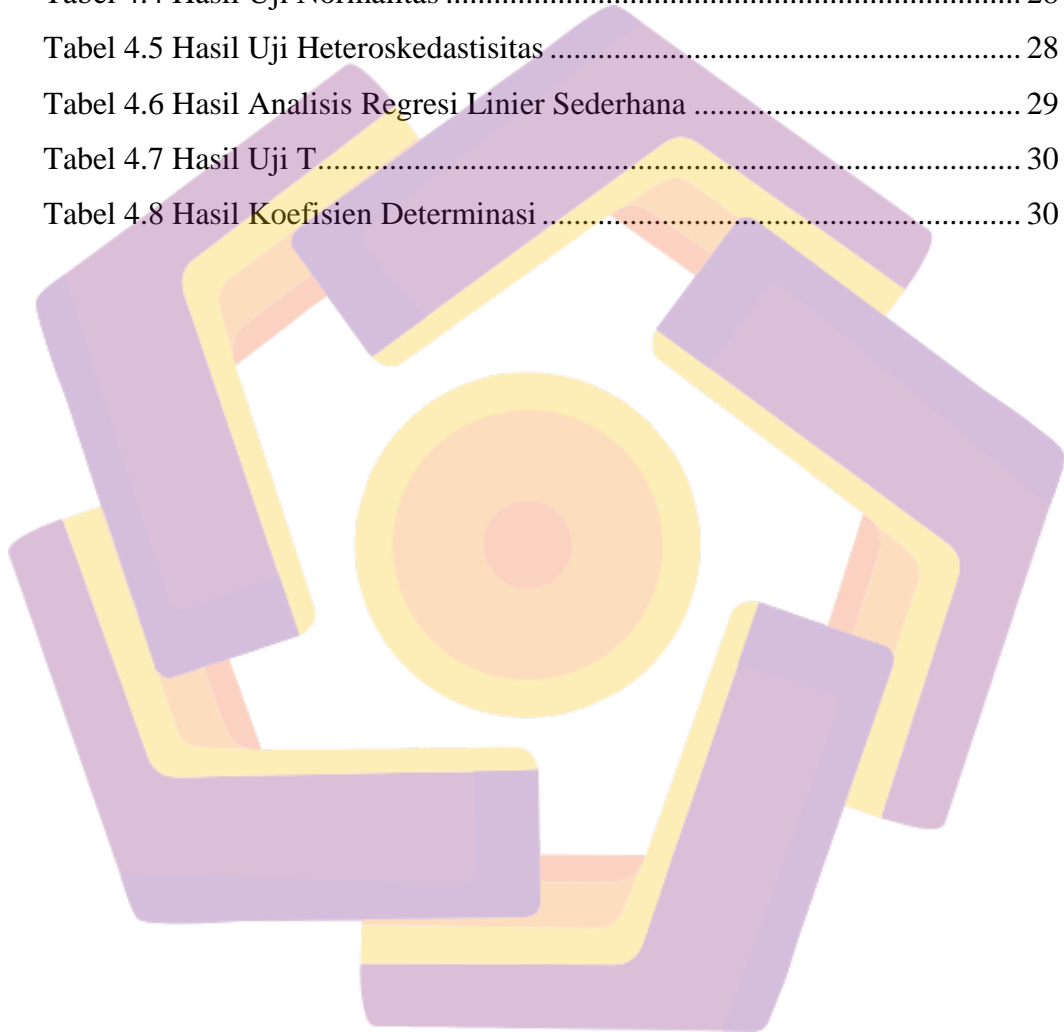
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
KATA GAMBAR	x
KATA LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Pelanggan.....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Lokasi Penelitian	16

3.2 Jenis dan Metode Penelitian	16
3.3 Sumber Data	16
3.4 Populasi dan Sampel	17
3.5 Operasional Variabel	18
3.6 Metode Pengumpulan Data	19
3.7 Uji Instrument Penelitian.....	20
3.8 Uji Asumsi Klasik	21
3.9 Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2 Uji Instrumen.....	25
4.2.1 Uji Validitas.....	25
4.2.2 Uji Reliabilitas	25
4.3 Uji Asumsi Klasik	27
4.3,1 Uji Normalitas	27
4.2.1 Uji Heteroskedastisitas	27
4.4 Teknik Analisis Data	28
4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	28
4.2 Uji T.....	29
4.2 Koefisien Determinasi	29
4.5 Pembahasan	30
BAB V PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	34

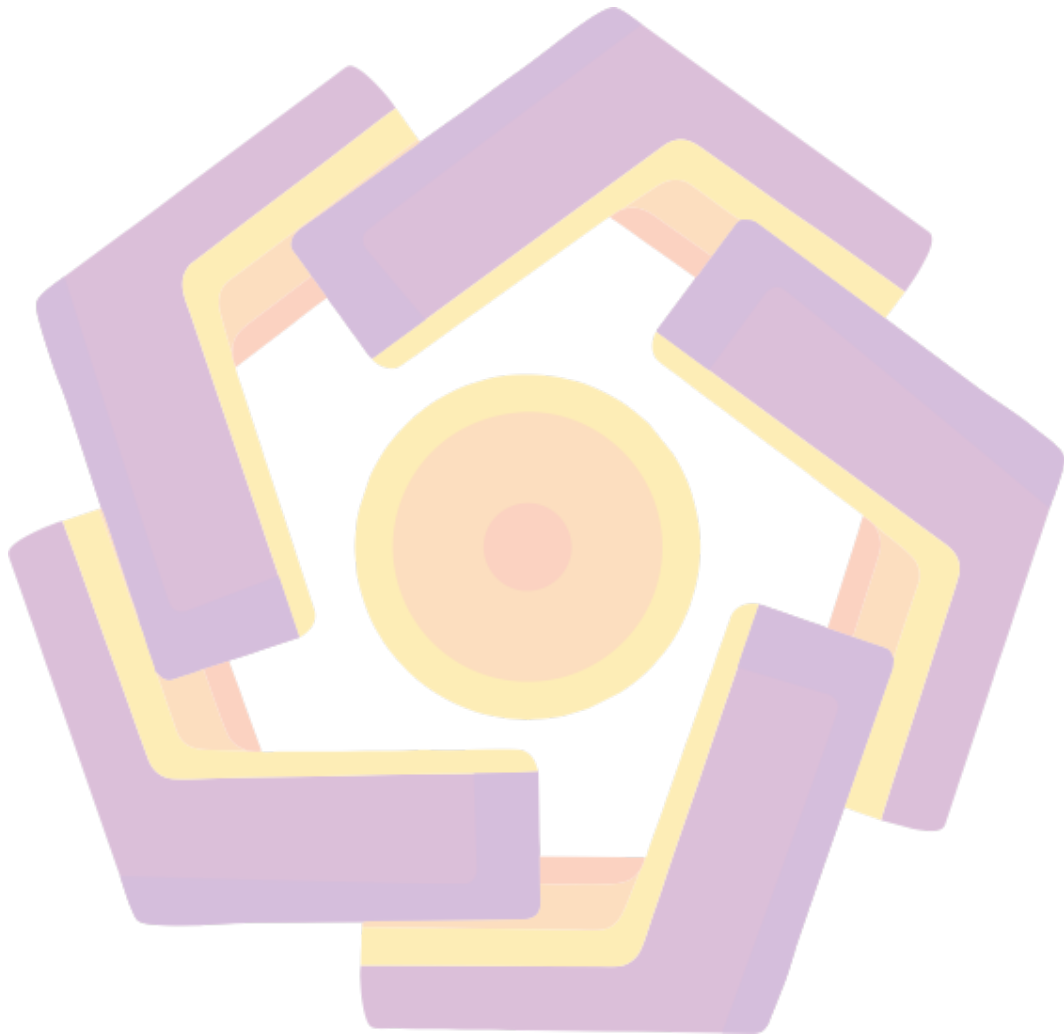
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 4.1 Karakteristik.....	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	28
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	29
Tabel 4.7 Hasil Uji T.....	30
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Ini Provinsi Persentase Pengguna Komputer	2
Gambar 1.2. Screenshot Review Akun Tokopedia Youngs Computer.....	3
Gambar 2.1. Konsep Kerangka Pemikiran.....	11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data.....	35
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	36



INTISARI

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Youngs Computer Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independent sedangkan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependent. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Youngs Computer, sebab hasil nilai signifikansi dari Uji t adalah kurang dari 0,05. Kemudian hasil dari R² adalah 0,181 maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh dalam penelitian ini adalah 18% sedangkan untuk 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Jadi, H1 dan H3 dalam penelitian ini ditolak sedangkan H2 diterima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Youngs Computer.

ABSTRACT

The research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Youngs Computer Yogyakarta. This research uses two variables, namely service quality as the independent variable while customer satisfaction as the dependent variable. The method used in this research is a quantitative method. Data collection in this research used a Likert scale.

The results of this research show that there is an influence of service quality on customer satisfaction at Youngs Computer, because the significance value of the t test is less than 0.05. Then the result of R^2 is 0.181, so it can be concluded that the magnitude of the influence in this study is 18% while 82% is influenced by other factors. So, H_1 and H_3 in this study are rejected while H_2 is accepted.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Youngs Computer.

