

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UD RAHMA JAYA DESA SERUNI
MUMBUL**

SKRIPSI



disusun oleh
JUSTINE ETHELBERT GO
21.96.2479

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UD RAHMA JAYA DESA SERUNI
MUMBUL**

SKRIPSI

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



disusun oleh
JUSTINE ETHELBERT GO
21.96.2479

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UD RAHMA JAYA DESA SERUNI MUMBUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

JUSTINE ETHELBERT GO

21.96.2479

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 05 Mei 2026

Dosen Pembimbing,



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

NIK. 190302521

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UD RAHMA JAYA DESA SERUNI MUMBUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

JUSTINE ETHELBERT GO

21.96.2479

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 19 Mei 2026

Nama Penguji

Mulyadi Erma, S.Ag., M.A.
NIK. 190302571

Wiwid Adiyanto, A.Md., S.I.Kom., M.I.Kom.
NIK. 190302477

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

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
(19 Mei 2026)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Justine Ethelbert Go
NIM : 21.96.2479

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD RAHMA JAYA DESA SERUNI MUMBUL

Dosen Pembimbing : Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 5 Mei 2026

Yang Menyatakan,



Justine Ethelbert Go

KATA PENGANTAR

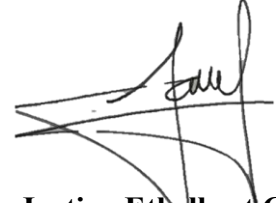
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UD Rahma Jaya Desa Seruni Mumbul” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan.
3. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, saran, serta bimbingan.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan UD Rahma Jaya Desa Seruni Mumbul yang telah memberikan izin penelitian.
5. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Mei 2026

Penulis,



Justine Ethelbert Go

DAFTAR ISI

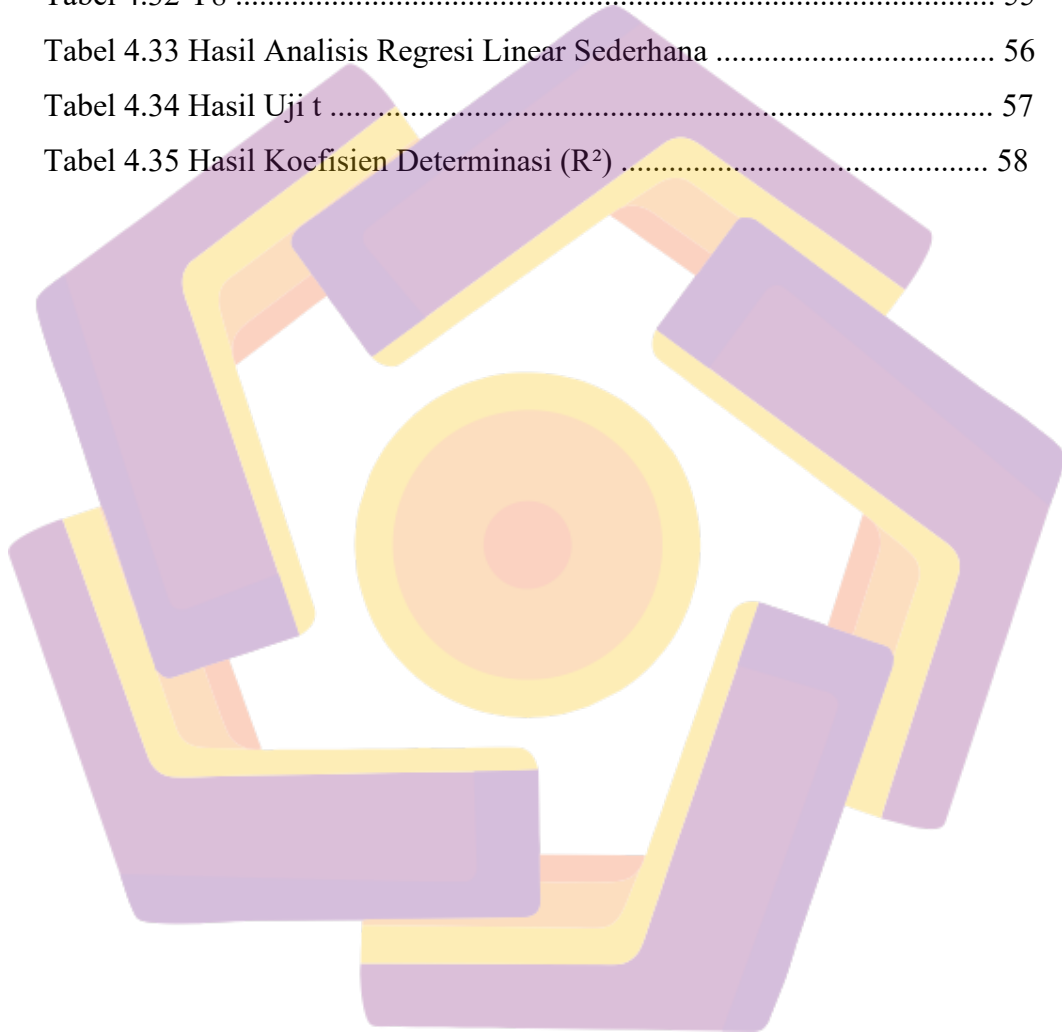
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Kerangka Berpikir	15
2.5 Hipotesis	15
2.6 Definisi Operasional Variabel	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Paradigma Penelitian	19

3.2 Pendekatan Penelitian	19
3.3 Metode Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Teknik Pengambilan Data dan Teknik Sampling	21
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	22
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.2 Hasil Penelitian	27
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	27
4.2.2 Intensitas Pembelian	27
4.3 Uji Instrumen Penelitian	28
4.3.1 Uji Validitas	28
4.3.2 Uji Reliabilitas	29
4.4 Analisis Deskriptif Variabel	30
4.5 Uji Asumsi Klasik	31
4.5.1 Uji Normalitas	31
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	31
4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	32
4.7 Hasil Deskripsi Variabel kepuasan pelanggan	32
4.8 Analisis Regresi Linier Sederhana	57
4.9 Uji Hipotesis	59
4.10 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel	13
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 4.2 Intensitas Pembelian	25
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.5 Ringkasan Deskriptif Variabel	28
Tabel 4.6 Tabel Uji Normalitas	29
Tabel 4.7 X1	30
Tabel 4.8 X2	31
Tabel 4.9 X3	32
Tabel 4.10 X4	33
Tabel 4.11 X5	34
Tabel 4.12 X6	35
Tabel 4.13 X7	36
Tabel 4.14 X8	37
Tabel 4.15 X9	38
Tabel 4.16 X10	39
Tabel 4.17 X11	40
Tabel 4.18 X12	41
Tabel 4.19 X13	42
Tabel 4.20 X14	43
Tabel 4.21 X15	44
Tabel 4.22 X16	45
Tabel 4.23 X17	46
Tabel 4.24 X18	47
Tabel 4.25 Y1	48
Tabel 4.26 Y2	49

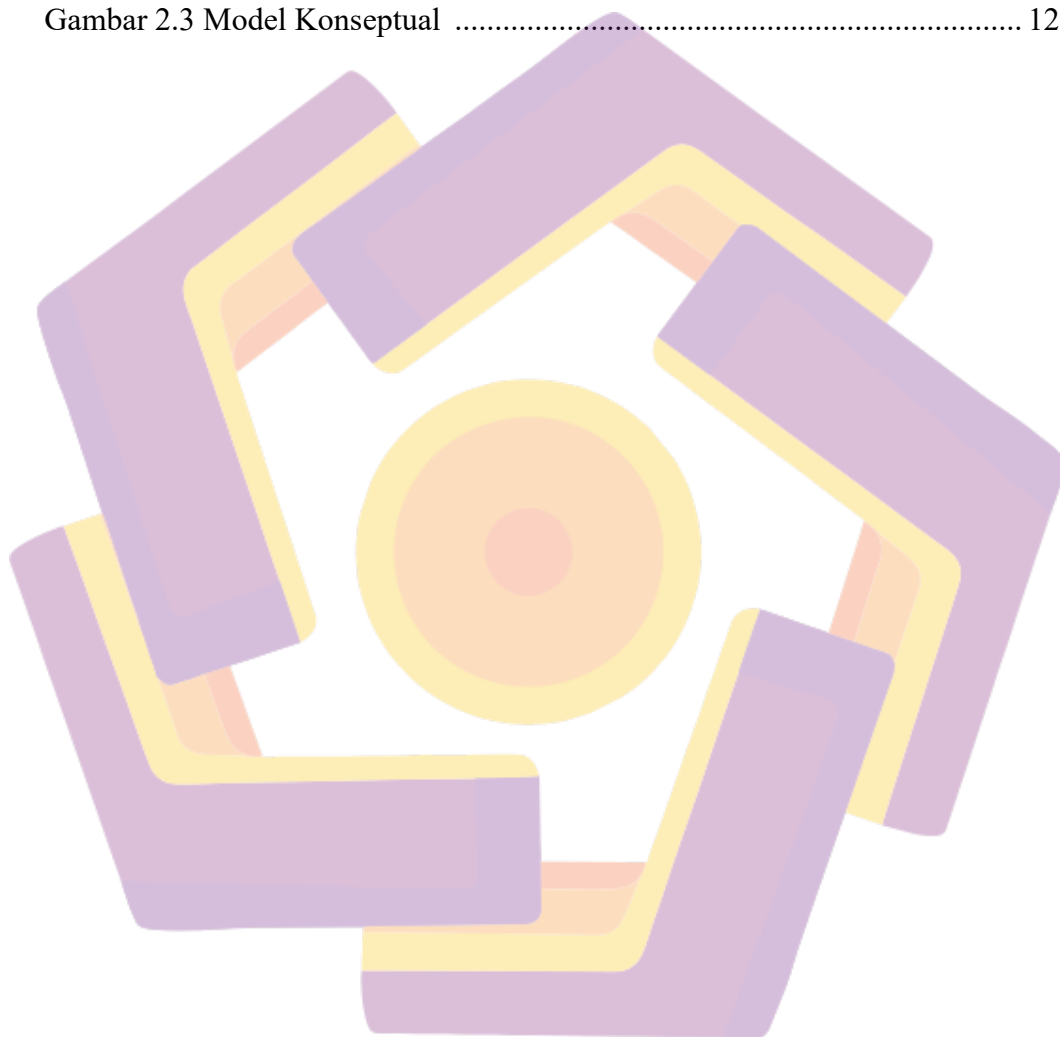
Tabel 4.27 Y3	50
Tabel 4.28 Y4	51
Tabel 4.29 Y5	52
Tabel 4.30 Y6	53
Tabel 4.31 Y7	54
Tabel 4.32 Y8	55
Tabel 4.33 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	56
Tabel 4.34 Hasil Uji t	57
Tabel 4.35 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	58



DAFTAR GAMBAR

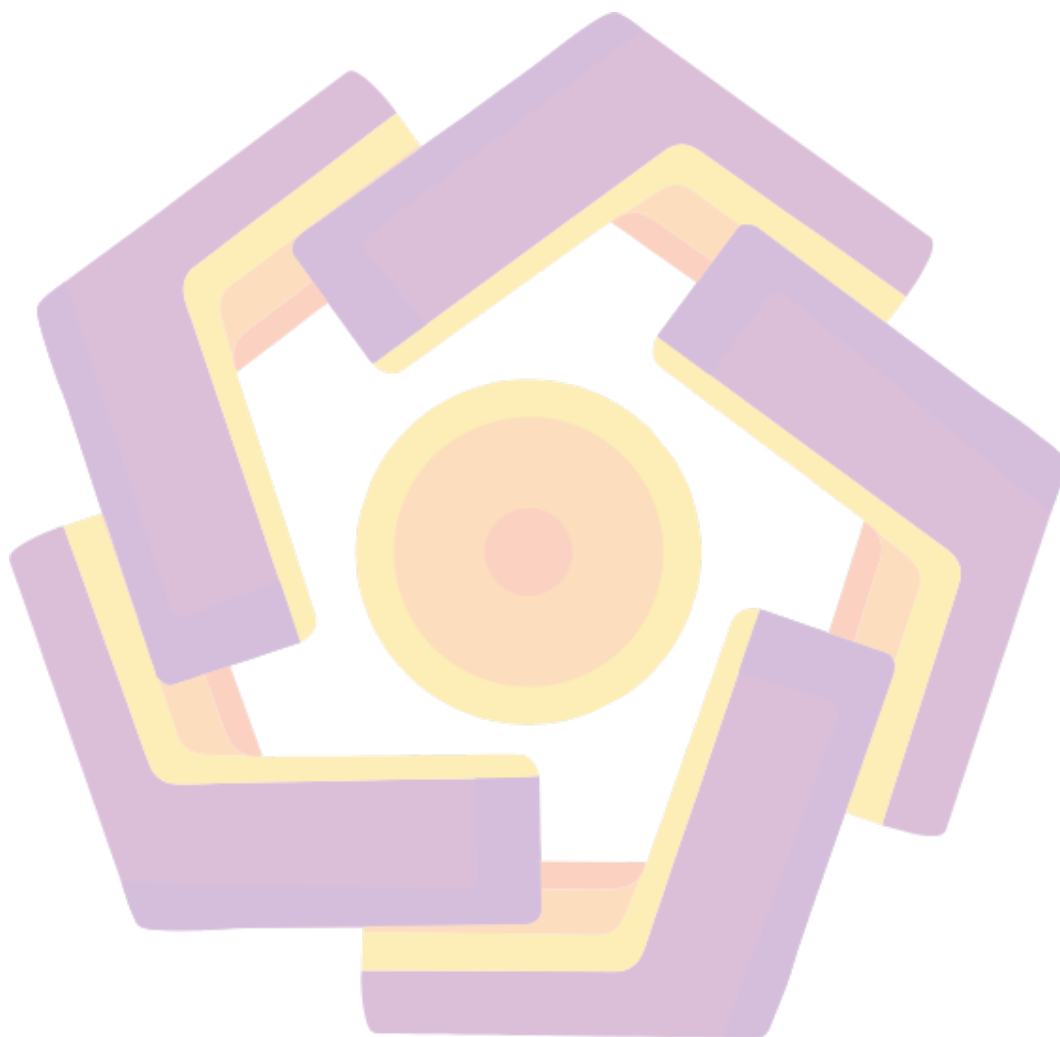
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan 11

Gambar 2.3 Model Konseptual 12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabulasi Data Mentah	68
Lampiran 1.2 Hasil Olah Data	72
Lampiran 1.3 Google Form	76



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Rahma Jaya Desa Seruni Mumbul. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan UD Rahma Jaya sebanyak 45 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS. Sebelum dilakukan analisis, data diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD Rahma Jaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, UD Rahma Jaya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap dimensi guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at UD Rahma Jaya, Seruni Mumbul Village. Service quality in this research is measured based on the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is a quantitative approach with an explanatory research design. The population in this study consists of all customers of UD Rahma Jaya, totaling 45 respondents. The sampling technique used is saturated sampling, in which all members of the population are taken as the sample. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using simple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. Prior to analysis, the data were tested for validity, reliability, and classical assumptions, including normality and heteroscedasticity tests. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at UD Rahma Jaya. This implies that the better the service quality provided, the higher the level of customer satisfaction. Therefore, UD Rahma Jaya is expected to continuously improve its service quality across all dimensions in order to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL