

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Di Sanggar Punokawan Desa Krebet Pajangan Bantul)



SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi
Ilmu Agama Universitas Alma Ata Yogyakarta Untuk memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Yudi Firmansyah

Nim 132200044

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ALMA ATA

YOGYAKARTA

2017

ABSTRAK

YUDI FIRMANSYAH: Berdasarkan hasil penelitian analisis data terhadap 28 responden yang menjadi sampel mengenai Pengaruh kualitas pelayanan melalui Media Komunikasi terhadap kepuasan konsumen memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut: Dari hasil dari uji T/analisis secara parsial Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,443 > 2,056$ yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 16 didapatkan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut : $Y = 6,426 + 0,363 X_1$. Koefisien determinasi $R^2 = 0,432$ yang berarti 43,2% dari variasi variabel terikat (dependen), sedangkan sisanya 56,8% dijelaskan oleh variasi variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hampir semua Negara sedang berkembang mempunyai perekonomian dualistis.¹ Yaitu perekonomian pasar yang berpusat didekat kota, dan dipasar lain berekonomi pertanian yang berada di daerah pedesaan. Dengan berpusat di kota, ekonomi berciri ultra-modern dengan segala fasilitas hidup seperti radio, mobil, bus, kereta api, telepon, gedung mewah, sekolah dan akademi. Disini terlihat juga gedung pemerintahan, pusat bisnis, bank dan beberapa pabrik.

Perkembangan dunia bisnis yang dipacu oleh kemajuan ilmu, pengetahuan, dan teknologi kini menjadi pusat perhatian masyarakat secara luas karena melahirkan fenomena globalisasi dimana kepentingan individu, kelompok bahkan Negara-negara berada dibawah kepentingan dunia secara menyeluruh.² Bisnis telah menjadi sebuah kekuatan yang mampu mengubah tatanan dunia mulai dari tingkat kesejahteraan masyarakat, struktur demografi, politik, sosial-budaya, ekonomi, komunikasi sampai pada kekuasaan. Akibatnya, struktur politik dan kekuasaan kini sulit untuk dipisahkan dari kegiatan bisnis.

Supaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan. Selain itu perusahaan juga harus dapat mengantisipasi

¹M.L Jhingan, *Ekonomi Pembangunan Dan Perencanaan* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2004) hlm. 19

²Poerwanto, *New Bussines Administration paradigm baru pengelolaan bisnis di era dunia tanpa batas* (Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 2006) Hlm. 1

kecenderungan ekonomi dimasa mendatang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

Bisnis pada dasarnya adalah kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan manusia dengan mengelola sumber-sumber yang tersedia. Aktivitas bisnis merupakan proses pembangunan yang dilakukan oleh suatu negara dan terkait dengan pembangunan di negara lain. Pada perkembangannya sebagai akibat dari kemajuan teknologi, keinginan dan kebutuhan manusia menjadi kompleks, dinamis dan mendunia.³

Dalam menghadapi kegiatan bisnis yang makin kompleks, perusahaan-perusahaan dan masyarakat di negara-negara berkembang perlu mengembangkan kebijakan yang mengarah pada mempertahankan ciri-ciri lokal khususnya dalam hal produksi.⁴

Sebagian besar orang Indonesia, merupakan bahagian dari pada sistem bisnis, dan pada dasarnya Indonesia adalah suatu masyarakat bisnis.⁵ Dalam pengertian luas, bisnis merupakan suatu istilah untuk menjelaskan segala aktifitas berbagai institusi dari yang menghasilkan barang dan jasa yang perlu untuk kehidupan masyarakat sehari-hari.

Dalam perkembangan ekonomi khususnya saat ini di daerah Kota Yogyakarta, sebagai kota pendidikan, kota budaya, dan pariwisata ternyata mengalami perkembangan yang cukup pesat. Serta dari tahun ketahun penduduk

³*Ibid* hlm. 2

⁴*Ibid* hlm. 298

⁵M.Manullang, *pengantar bisnis* (Yogyakarta: gadjah mada university press, 2008) hlm.8

di kota ini semakin meningkat, peningkatannya terjadi mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan manusia, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan sekunder. Dari mulai kebutuhan akan tempat tinggal, kebutuhan sehari-hari sampai pada kebutuhan tersier semakin hari semakin meningkat.

Semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan sebuah perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.⁶

Mengelola bisnis harus mampu mempertemukan antara apa yang dapat ditawarkan kepada pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggannya atas produk atau jasa yang ditawarkan tersebut. Dengan demikian maka perusahaan dipaksa memilih produk atau jasa apa yang dapat ditawarkan melalui proses-proses kunci yang inovatif sehingga pelanggan puas, yang akhirnya pelanggan kembali lagi mempercayakan segala kebutuhannya pada perusahaan yang bersangkutan, dengan demikian kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan pelanggan tertentu pada konsumennya.⁷

Dengan berkembangnya zaman, warisan kebudayaan dirasakan semakin memudar dari waktu ke waktu. Kemajuan teknologi yang mutakhir juga berdampak terhadap kurangnya perhatian akan warisan kebudayaan yang ada di negara kita, khususnya kerajinan batik kayu. Sanggar Punokawan sebagai salah satu sanggar kerajinan batik kayu di Indonesia, tergerak untuk mempopulerkan kembali kerajinan batik kayu sebagai warisan leluhur kita.

⁶*Ibid*, Hlm.2

⁷*Ibid*, Hlm 3

Untuk melestarikan kembali budaya kerajinan tersebut maka diadakan pelatihan untuk membuat kerajinan batik kayu kepada anak-anak yang masih berusia dini, yaitu pada tingkat SD dan SMP. Dengan sasaran yang tepat, diharapkan anak-anak dapat tumbuh sebagai dewasa yang tetap mencintai kebudayaannya ditengah-tengah perkembangan teknologi yang cukup pesat. Selain itu dengan kegiatan pelatihan yang kami tawarkan juga akan memberikan *soft skill* bagi para siswa-siswi yang mengikutinya. Sekedar sebagai informasi, Sanggar Punokawan juga telah memberikan pelatihan ke berbagai kota dan kabupaten seperti di Yogyakarta, Blitar, Pematang Pinang, Semarang dan Pekanbaru Riau. Produk kerajinan yang di hasilkan telah masuk pasar luar negeri dan pasar. Pasar lokal terbesar ada di Jakarta dan Bali. Pada saat ini produk kerajinan batik juga merambah pasar Sumatra dan Kalimantan.

Adapun alasan penulis memilih konsumen di Sanggar Punokawan Desa Kreet sebagai objek yang dijadikan tempat penelitian adalah :

1. Walaupun letak usaha CV. Sanggar Punokawan di dusun pedalaman tidak menghalanginya menjual hasil kerajinan batik kayu keluar kota hingga masuk ke kanca internasional seperti negara Turki, Singapura dll. Melihat peluang besar membuat pemilik kerajinan batik kayu ini tidak akan menyia-nyiakan kesempatan.
2. Karena di Sanggar Punokawan Desa Kreet merupakan bisnis umkm yang berdiri sudah cukup lama dan sudah terkenal yang bisa melakukan pemesanan via online tanpa harus mengunjungi tempat usaha tersebut sehingga mempermudah pelanggan dalam pemesanan.

3. Lokasi sanggar strategis, dan mudah di jangkau konsumen.
4. Harga yang ditawarkan cukup bervariasi mulai dari ribuan bahkan sampai jutaan.
5. Barang yang di produksi sangat menarik dan cara pembuatan yang masih secara manual menggunakan canting dan diukir secara manual oleh pengrajinnya.

Berangkat dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka judul lengkap dari penelitian ini: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Sanggar Punokawan Desa Krebet)”**.

B. Identifikasi Masalah

Ukuran pencapaian kepuasan konsumen yang telah diuraikan di atas adalah dengan capaian kualitas pelayanan. Bagaimana pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya pun menjadi acuan untuk menilai kepuasan konsumen pada pemilik bisnis Di Sanggar Punkawan Desa Krebet.

C. Batasan Permasalahan

Batasan masalah yang dimaksudkan adalah penelitian ini terfokus pada masalah yang dirumuskan. Batasan masalah yang diteliti maka peneliti membatasi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus Di sanggar Punokawan Desa Krebet.)

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah kualitas pelayanan melalui media komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Sanggar Punokawan Desa Kreet?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di Sanggar Punokawan Desa Kreet.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Agar dapat menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan media sosial terhadap kepuasan konsumen pada bisnis kerajinan kayu batik (studi kasus di Sanggar Punokawan Desa Kreet). Selanjutnya agar dapat mengaitkan teori dan fakta yang terjadi dilapangan.

2. Secara akademis

Agar dapat menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Sanggar Punokawan Desa Kreet. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan study literatur untuk penelitian selanjutnya dan

dapat menjadi sumber kontribusi terhadap pengembangan literatur ekonomi islam.

3. Bagi pebisnis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengusaha bisnis Di UMKM Kampung Digital Desa Kreet. Bagi para konsumen hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan evaluasi untuk berbelanja di tempat bisnis di Sanggar Punokawan Desa Kreet.

G. Sistematika penulisan

Bab 1: Latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2: Landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab 3: Metodologi Penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, variabel penelitian, tehnik pengumpulan data dan analisis data dan daftar pustaka.

Bab 4: Bab empat memaparkan tentang gambaran umum responden, indeks tanggapan responden terkait kuesioner, serta membahas pengaruh kualitas pelayanan melalui media komunikasi terhadap kepuasan konsumen. Studi kasus di sanggar punokawan desa kreet pajangan bantul.

Bab 5: kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

Buku

_____ (2011) *metodologi penelitian pendekatan kualitatif dan kuantitatif*.

Bandung; Alfabeta

_____ (2008), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

Anung, pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai media ,(bandung: alfabet, 2009)

Arikunto (2010), *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*: Jakarta: Rineka

Budyatna , M . (2012), *komunikasi Bisnis silang budaya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group Cipta

Fandi tjiptono dan Gregorius Chandra, *sevice, quality & satisfaction*

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*

Graeme Burton, *media dan budaya populer*,(Jakarta: jalasutra, 1999

Ishadi . (1999), *prospek Bisnis informasi Di indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Jhingan M.L. (2004) *,Ekonomi Pembangunan Dan Perencanaan* Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada

Kotler dan Kevin, *manajemen pemasaran*,(Jakarta: erlangga, 2009)

Laksana F. (2008), *manajemen pemasaran* Yogyakarta: graha ilmu

Manullang, M (2008).*pengantar bisnis* Yogyakarta: gadjah mada university press

Nasrullah, R.(2015), *Media sosial*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Oneng uchjana, *ilmu komunikasi teori dan praktiknya*,(jakarta, Rosda:2010)

Paul peter jerry c.olson, perilaku konsumen & strategi pemasaran,(jakarta: salemba empat, 2014)

Poerwanto. (2006), *New BussinesAdministration paradigm baru pengelolaan bisnis di era dunia tanpa batas* Yogyakarta :Pustaka Pelajar

Rangkuti F. (2000)*Mea,suring, Costumer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Rifita, pengaruh kepercayaan dan kepuasan atass pengembangan produk loyalitas pelanggan,(Jakarta: alfabeta, 2012)

Sendjaja dkk (2013), *Pengantar ilmu komunikasi*. Tengerang selatan: universitas terbuka

Sugiyono.(2013), *Metode Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta

suharsimiArikunto, prosedur penelitian suatu pendekatan praktis, (jakarta: Rinekakarya, 2006),

Sujarweni.W. (2012), *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Tjiptono,F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Umar H. (2007), *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.

Wiratna S, Ensrayanto P. (2012), *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Yuliani, analisis kepuasan produk dan citra merek dalam mempengaruhi keputusan pembeli dan dampaknya,(bandung, alfabeta, 2011).

Jurnal Atau Skripsi

[http://www.gurupendidikan.com/pengertian-media-komunikasi-menurut para-ahli-beserta-jenis-dan-fungsinya/](http://www.gurupendidikan.com/pengertian-media-komunikasi-menurut-para-ahli-beserta-jenis-dan-fungsinya/) (Yogyakarta : 04 Februari 2017 11:30 wib)

<http://www.gurupendidikan.com/pengertian-media-komunikasi-menurut-para-ahli-beserta-jenis-dan-fungsinya/> (Yogyakarta : 05 maret 2017 11:30 wib)