

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA COUNTER HANDPHONE SRIWIJAYA 2
PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Asnur Mardiana

NIM : 212018429P

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA COUNTER HANDPHONE SRIWIJAYA 2
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Strata Satu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Asnur Mardiana

NIM : 212018429P

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asnur Mardiana
NIM : 212018429P
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2021



Asnur Mardiana

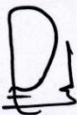
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang
Nama : Asnur Mardiana
NIM : 212018429P
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M.
NIDN: 0207046301/652717

Pembimbing II



Gumar Herudiansyah, S.E., M.M.
NIDN: 0202039203

**Mengetahui, Dekan
u.c. Ketua Program Studi Manajemen**



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si.
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa yang menyulitkan (orang lain) maka Allah akan mempersulitnya pada hari kiamat”

(H.R. Al-Bukhari no. 7152)

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan ”**

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Allah akan memberi jawaban atas doa-doamu di waktu yang tepat, maka janganlah berhenti berdoa, karena kita tidak pernah tau doa mana yang akan dikabulkan oleh Allah”

-Penulis-

Ku persembahkan kepada:

- ♥ Kedua orangtuaku tercinta**
- ♥ Adikku tersayang**
- ♥ Keluarga yang ku sayangi**
- ♥ Dosen pembimbingku**
- ♥ Teman-teman seperjuangan di
Manjemen kelas malam**
- ♥ Almamaterku**

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, hidayah, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang" dengan baik dan tepat waktu.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis mempersembahkan terkhusus kepada kedua orang tua Ayahanda Acep Sumardi dan Ibunda Nur 'Aina yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan, semangat, dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Terima kasih Yaa Allah, Engkau telah memberikan penulis keluarga dan orang tua yang terbaik dalam hidup ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Fauzi Ridwan S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Mister Chandra, S.Pd.,M.Si Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabaran membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta

masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.

5. Ibu Anggreany Hustia, S.E., M.M dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si. selaku penelaah I dan penelaah II dalam seminar proposal penelitian.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang ini. Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
9. Keluarga besarku, teman-teman seperjuangan di manajemen kelas malam, orang-orang spesial bagi penulis yaitu Ade Wiyanto dan Riska Dindasari, terima kasih telah banyak membantu serta memberikan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini hingga sampai ada di titik sekarang dan selalu memberikan support, motivasi, dan semangat yang sangat berharga.

Akhir kalam dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2021

Penulis

ABSTRAK

Asnur Mardiana /212018429P/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang/Manajemen Pemasaran

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Adakah pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang 2) Adakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang. Adapun tujuan penelitian adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Terdapat lima variabel yang digunakan dari kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Populasi penelitian adalah konsumen Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang. Sampel yang digunakan sebanyak 68 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang berhubungan dengan indikator-indikator yang digunakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pada uji parsial terlihat bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, dan empati berpengaruh secara signifikan dan variabel daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan.

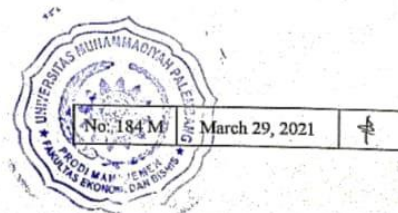
Kata kunci: kualitas pelayanan (bukti fisi, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), kepuasan konsumen

Abstract

Asnur Mardiana / 212018429P / 2021 / The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang /Marketing Management

The formulation of the problem in this study 1) was there a simultaneously effect of service quality on consumer satisfaction of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang? 2) was there a partial effect of service quality on consumer satisfaction of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang? The research objectives were 1) to determine the effect of service quality simultaneously on consumer satisfaction of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang, 2) to determine the effect of service quality partially on consumer satisfaction of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang. The study was associative research. There were five variables used, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population in this study was the consumer of Sriwijaya 2 Mobile Counter Palembang. The sampel in this study was 68 respondents. The sampling in this study was accidental sampling. The data needed in this research was primary data with questionnaire data collection techniques related to the indicators used. The analysis techniques used multiple linear regressions. The results of this study showed that simultaneously there was positive and significant effect of service quality on consumer satisfaction. Furthermor, partially it showed that there were tangibles, reliability, and empathy variables had significant effect and responsiveness and assurance variables had no insignificant effect.

Keywords: Service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and consumer satisfaction.



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| PRAKATA | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN | |
| HIPOTESIS | 9 |
| A. Landasan Teori..... | 9 |
| B. Penelitian Sebelumnya | 23 |
| C. Kerangka Pemikiran | 25 |
| D. Hipotesis | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Lokasi Penelitian | 27 |
| C. Operasionalisasi Variabel | 28 |
| D. Populasi dan Sampel | 28 |

| | Halaman |
|--|----------------|
| E. Data Yang Diperlukan..... | 30 |
| F. Metode Pengumpulan Data..... | 31 |
| G. Analisis Data dan Teknik Analisis | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Hasil Penelitian | 43 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 64 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 76 |
| A. Simpulan..... | 76 |
| B. Saran..... | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------|--|
| Tabel I.1 | <i>Research</i> Pendahuluan3 |
| Tabel III.1 | Operasional Variabel28 |
| Tabel IV.1 | Uji Validitas45 |
| Tabel IV.2 | Uji Reliabilitas46 |
| Tabel IV.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin47 |
| Tabel IV.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....48 |
| Tabel IV.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....48 |
| Tabel IV.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung49 |
| Tabel IV.7 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....50 |
| Tabel IV.8 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X_1)51 |
| Tabel IV.9 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan (X_2)53 |
| Tabel IV.10 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X_3)54 |
| Tabel IV.11 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4).....55 |
| Tabel IV.12 | Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X_5)57 |
| Tabel IV.13 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....58 |
| Tabel IV.14 | Uji F61 |
| Tabel IV.15 | Uji t62 |
| Tabel IV.16 | Uji Koefisien Determinasi.....63 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 3. Jadwal Penelitian
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Tabel Tabulasi Data
- Lampiran 6. Karakteristik Responden
- Lampiran 7. Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Regresi, Uji F, dan Uji t
- Lampiran 10. Surat Permohonan Riset
- Lampiran 11. Surat Izin Riset
- Lampiran 12. Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13. Sertifikat AIK
- Lampiran 14. Sertifikat SPSS
- Lampiran 15. Keterangan Bebas Plagiat
- Lampiran 16. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan aktivitas yang dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pemasaran berperan sangat penting terhadap suatu organisasi atau perusahaan yang sedang menjalankan bisnis, dimana pemasaran digunakan untuk menyampaikan informasi sebuah produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan kepada konsumen. Pentingnya pemasaran dilakukan oleh perusahaan agar calon pembeli mengetahui informasi dan memiliki ketertarikan minat pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Setelah perusahaan melakukan kegiatan pemasaran, maka mengakibatkan adanya perilaku konsumen untuk mencari informasi, membeli, dan menggunakan produk yang ditawarkan. Setelah konsumen melakukan pembelian, maka akan ada rasa puas atau tidak puas terhadap barang atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Adapun pengertian kepuasan atau ketidakpuasan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk atau jasa yang real atau aktual dengan yang diharapkan.

Pelanggan akan merasa puas atau tidak puas tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan atau pebisnis. Pengertian kualitas pelayanan itu sendiri menurut Fandy Tjiptono (2014:268) definisi Kualitas

pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Selain itu, terdapat 5 macam dimensi kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2013:180), yaitu terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Saat ini perkembangan teknologi telekomunikasi di era globalisasi berkembang dengan sangat pesat. Pesatnya perkembangan telekomunikasi membuat para pebisnis melebarkan sayapnya untuk membuka usaha di bidang telekomunikasi khususnya handphone. Hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat menggunakan handphone sebagai alat komunikasi. Handphone tidak hanya digunakan untuk bertelepon ataupun SMS saja, namun saat ini handphone juga bisa disebut sebagai smartphone karena dapat dimanfaatkan untuk mengakses internet, email, dan jaringan sosial lainnya.

Adanya perkembangan teknologi ini, menjadikan banyaknya minat masyarakat pada handphone untuk memenuhi kebutuhan yang mengakibatkan tingginya permintaan handphone di pasaran. Salah satu counter handphone yang ada di Palembang yaitu Counter Handphone Sriwijaya 2. Counter handphone ini terletak di Jl. Brigjen Hasan Kasim, Bukit Sangkal Kel. Kalidoni dan berdiri sejak tahun 2017. Counter Handphone Sriwijaya 2 merupakan counter besar yang menjual berbagai macam merk handphone dengan masing-masing keunggulannya, antara lain Samsung, Oppo, Vivo, Realme, dan Xiaomi. Selain itu, Counter Handphone Sriwijaya 2 juga menjual aksesoris handphone.

Selain menyediakan banyak pilihan merk handphone, Counter Handphone Sriwijaya 2 tentunya harus memperhatikan pelayanan yang diberikan supaya mencapai kepuasan pada konsumen. Selain itu, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, kemudahan, dan kepercayaan.

Dalam mendukung penelitian ini penulis membuat *research* pendahuluan yang berupa wawancara langsung terhadap 30 konsumen Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang. Adapun wawancara dan hasil yang dimaksud yaitu,

Tabel I.1
***Research* Pendahuluan**

| No. | Pernyataan | Jawaban | | | |
|-----|--|---------|------|--------------|------|
| | | Setuju | % | Tidak Setuju | % |
| 1. | Area parkir dan ruang tunggu memberikan kenyamanan bagi konsumen | 14 | 46,7 | 16 | 53,3 |
| 2. | Ketepatan waktu pelayanan dan karyawan ramah dalam melayani konsumen | 16 | 53,3 | 14 | 46,7 |
| 3. | Pelayanan cepat dan respon karyawan baik | 12 | 40 | 18 | 60 |
| 4. | Pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepercayaan konsumen | 18 | 60 | 12 | 40 |
| 5. | Perhatian karyawan baik saat melakukan pengecekan produk | 13 | 43,3 | 17 | 56,7 |

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel I.1 diatas, terdapat 5 pernyataan dari masing-masing variabel kualitas pelayanan. Pertama, variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan pernyataan area parkir dan ruang tunggu memberikan kenyamanan bagi

konsumen. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 14 orang dengan persentase 46,7% dan responden lebih banyak menjawab tidak setuju yaitu 16 orang dengan persentase 53,3% karena area parkir di Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang sering kali di pakai untuk acara atau *event* dan di pasang tenda, hal tersebut mengakibatkan area parkir menjadi tidak luas dan konsumen susah untuk memarkirkan kendaraannya. Selain itu, ruang tunggu sedikit kurang nyaman bagi konsumen karena ruangnya kurang adem.

Kedua, variabel kehandalan (*reliability*) dengan pernyataan ketepatan waktu pelayanan dan karyawan ramah dalam melayani konsumen. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 53,3% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang dengan persentase 46,7%. Responden lebih banyak menjawab setuju karena ketika pelanggan datang ke Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang, pegawai menyambut dengan ramah dan melayani pelanggan mengenai apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Ketiga, variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan pernyataan pelayanan cepat dan respon karyawan baik. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 12 orang dengan persentase 40% dan responden lebih banyak menjawab tidak setuju yaitu 18 orang dengan persentase 60%. Hal tersebut disebabkan karena ketika pelanggan yang datang dengan jumlah yang banyak, membuat pelayanan menjadi lambat karena jumlah promotor

atau pegawai yang sedikit tidak sebanding dengan banyaknya pelanggan yang datang, sehingga respon pegawai menjadi lambat.

Keempat, variabel jaminan (*assurance*) dengan pernyataan pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepercayaan konsumen. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 18 orang dengan persentase 60% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 12 orang dengan persentase 40%. Responden lebih banyak menjawab setuju karena dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai mengenai produk yang ditawarkan kepada pelanggan, membuat pelanggan paham dan menerima penjelasan dari pegawai terhadap produk yang diinginkan pelanggan, sehingga menimbulkan kepercayaan pelanggan pada produk tersebut.

Kelima, variabel empati (*empathy*) dengan pernyataan perhatian karyawan baik saat melakukan pengecekan produk. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 13 orang dengan persentase 43,3% dan responden lebih banyak menjawab tidak setuju yaitu 17 orang dengan persentase 56,7%. Hal tersebut disebabkan karena saat pelanggan setuju atau sudah *deal* untuk membeli produk yang ditawarkan lalu pelanggan dan pegawai mengecek kondisi produk tersebut, dikarenakan pengoperasian pengecekan bergantung pada produk itu sendiri maka waktu yang diperlukan dalam pengecekan tersebut tidak bisa cepat sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan dibiarkan untuk menunggu sampai selesai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang penilaian pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh

Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang dengan judul yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?
2. Adakah pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?
3. Adakah pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?
4. Adakah pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?
5. Adakah pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?
6. Adakah pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pada Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan mampu menerapkan ilmu yang diterima selama perkuliahan mengenai pengetahuan di bidang pemasaran yaitu Kualitas jasa.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi sumber informasi yang berguna sebagai masukan bagi Counter Handphone Sriwijaya 2 Palembang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa, sehingga dapat

meningkatkan atau memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

3. Bagi Almamater

Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Bagus Romadhon, Eny Setyariningsih, dan M. Syamsul Hidayat. 2018. *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko ASF Accessories Gadget Mojokerto)*. Universitas Islam Mojokerto.
- Danang Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Diah Isnaini Asiati, dkk. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Duwi Priyatno. 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Hendy Irawan. 2016. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- I Gusti Agung Ayu Putu Aristiani Wibawa Putri. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gober Gadget Pocanan Di Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol. 01 No. 10.
- Imam Ghazali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Iqbal Hasan. 2015. *Pokok-Pokok Materi Statistika 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iqbal Hasan. 2016. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 (Statistik Deskriptif) Edisi Kedua, Cetakan Kedua belas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

- Philip Kotler. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid I*. Jakarta: PT Indeks.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan & Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Surbendi & Asmara Hendra Komara. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bintang Ponsel Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1 (30-44).