

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SWALAYAN PJR DI KLATEN**

SKRIPSI



Oleh:

Anastasia Puspitasari Sanjaya

No.Mhs. : 11. 07. 4557

Jurusan : Manajemen



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2011

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SWALAYAN PJR DI KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Program
Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Anastasia Puspitasari Sanjaya

No.Mhs. : 11074557

Jurusan : Manajemen



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat lain yang ditulis atau pun diterbitkan orang lain. Kecuali hal tersebut sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

© UKDW

Yogyakarta, 23 Mei 2011

Yang Menyatakan



Anastasia Puspitasari Sanjaya

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Swalayan PJR di Klaten

Nama : Anastasia Puspitasari Sanjaya

Nim : 11 07 4557

Mata Kuliah : Skripsi

Semester : Genap

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen



UKDW

Yogyakarta, April 2011

Telah diperiksa dan disetujui

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ety Istriani', is written above a horizontal dotted line.

Dra.Ety Istriani, MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Fakultas Bisnis

Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

pada tanggal:

20 MAY 2011

Mengesahkan,

PJS Dekan



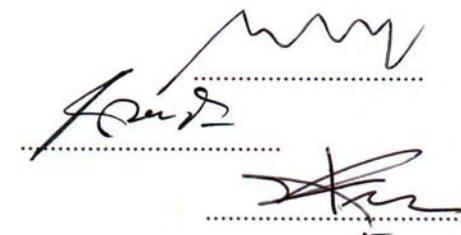
(Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, MM)

Dewan Penguji:

Dra. Ety Istriani, MM.

Dra. Agustini Dyah Respati, MBA.

Drs. Perminas Pangeran, M.Si., Ph.D



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kesempatan untuk penulisan skripsi ini.
2. Papa dan mama yang telah memberikan semua yang diperlukan, serta doa yang berharga.
3. Teman-teman saya yang telah mendukung dengan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. My lovely.
5. Almamaterku Duta Wacana Yogyakarta.



HALAMAN MOTO

A friend will strengthen you with her prayers, bless you with her love and encourage you with her hope

Tanpa pengetahuan kerajinanpun tidak akan baik; orang yang tergesa-gesa akan salah langkah.

(Ams 19:2)

God make everyone special in their own way

Ita membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan ita memberikan kekekalan dalam hati mereka

(Pengkotbah 3:11a)

I will lie down sleep in peace, for you alone, O LORD, make me dwell in safety.

(Psalm 4:8)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas penyertaan, berkat, dan kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan PJR di Klaten”. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena kekurangan yang ada pada diri penulis ini. Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, dimana penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih yang sangat tulus ini, disampaikan kepada:

1. Almamaterku Duta Wacana.
2. Ibu Dra. Ety Istriani, MM. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi, seluruh staff pengajar dan staff administrasi Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Bapak Yadi Prayoga Setiawan, selaku pengelola swalayan PJR yang telah mengizinkan untuk penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan bimbingannya.

5. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam pengisian keusioner.
6. Keluarga yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa kepada penulis sehingga dapat terselesaikan.
7. Teman saya yang sudah memberikan semangat dan doanya sehingga mampu menyelesaikan penulisan maupun penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan yang jauh dari sempurna. Penulis menerima masukan dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi kesempurnaan.



Yogyakarta, April 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kontribusi Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4

**BAB II LANDASAN TEORI, STUDI PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN
HIPOTESIS**

2.1	Landasan Teori	7
2.1.1	Pengertian Pemasaran	7
2.1.2	Konsep Pemasaran	7
2.1.3	Pengertian Ritel	8
2.1.4	Konsep Ritel	8
2.1.5	Pengertian Jasa	9
2.1.6	Pemasaran Jasa	9
2.1.7	Klasifikasi Jasa	10
2.1.8	Karakteristik Jasa	11
2.1.9	Pengertian Kualitas	13
2.1.10	Kualitas Jasa	14
2.1.11	Dimensi Kualitas Jasa	15
2.1.12	Pengertian Konsumen	16
2.1.13	Kepuasan Pelanggan	16
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Data	20
3.1.1	Definisi Data	20
3.1.2	Metode Pengumpulan Data	20
3.2	Definisi Variabel dan Pengukurannya	21
3.2.1	Variabel Penelitian	21

3.2.1.1	Variabel Independen	21
3.2.1.2	Variabel Dependen	23
3.2.2	Pengukuran Variabel	24
3.3	Desain Penelitian	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Model Statistik dan Uji Hipotesis	27
3.4.1	Metode Analisis Data	28
3.4.1.1	Uji Validitas	28
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	29
3.4.2	Uji Hipotesis	30
3.4.2.1	Analisis Prosentase	30
3.4.2.2	Uji t	31
3.4.2.3	Uji F	32
3.4.2.4	Uji R^2	34
3.4.2.5	Regresi Linear Berganda	35

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Statistik Deskriptif	37
4.2	Hasil Pengolahan Data	38
4.2.1	Pengujian Instrumen	38
4.2.1.1	Uji Validitas	38
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	41
4.3	Analisis	42
4.3.1	Analisis Prosentase	42

4.3.2	Uji Signifikasi	46
4.3.2.1	Uji t	46
4.3.2.2	Uji F	51
4.3.2.3	Uji R ²	53
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.4	Pembahasan	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	60
5.2	Keterbatasan Penelitian	61
5.3	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

4.1	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Aspects</i>	39
4.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	39
4.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personal Interaction</i>	40
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Problem Solving</i>	40
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Policy</i>	41
4.6	Hasil Analisis Reliabilitas	42
4.7	Statistik	42
4.8	Prosentase Profil Responden Berdasarkan Gender	43
4.9	Prosentase Profil Responden Berdasarkan Usia	43
4.10	Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.11	Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.12	Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.13	Hasil Uji t	47
4.14	Hasil Uji F	52
4.15	Hasil Uji Determinasi	54
4.16	Ringkasan Hasil Regresi Linear Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Kualitas Jasa Ritel	16
4.1	Kurva Uji t pada Variabel <i>Physical Aspects</i> (X_1)	49
4.2	Kurva Uji t pada Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	49
4.3	Kurva Uji t pada Variabel <i>Personal Interaction</i> (X_3)	50
4.4	Kurva Uji t pada Variabel <i>Problem Solving</i> (X_4)	51
4.5	Kurva Uji t pada Variabel <i>Problem Solving</i> (X_5)	51
4.6	Kurva Hasil Uji F	53



UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
2. Lampiran 2 Kuesioner
3. Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Lampiran 4 Hasil Analisis Prosentase
5. Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
6. Lampiran 6 Tabel

© UKDW

ABSTRAK

Dengan semakin berkembangnya keadaan ekonomi saat ini telah menimbulkan persaingan antara perusahaan dengan perusahaan lain menjadi semakin ketat. Terbukti dengan adanya peningkatan kebutuhan dan keinginan konsumen. Peningkatan kebutuhan konsumen memicu berdirinya usaha bisnis yang baru mulai banyak. Bisnis usaha baru di Klaten yang berupa Swalayan. Semakin maraknya Swalayan yang bermunculan di Klaten. Hal ini disebabkan oleh adanya konsumen yang tinggi dari berbagai kalangan untuk mencari dan memenuhi kebutuhan dari barang atau jasa yang diberikan oleh Swalayan tersebut kepada konsumen. Karena banyaknya Swalayan yang terdapat di Klaten maka akan menimbulkan persaingan disetiap Swalayan yang ada dan berusaha untuk memberikan kualitas jasa pelayanan demi memenuhi keinginan konsumen yang menjadi langganan ditempat mereka supaya tidak pindah ketempat lain. Swalayan PJR merupakan salah satu Swalayan yang beroperasi di tengah padat persaingannya dengan Swalayan lain disekitarnya dan juga berlokasi di tepi jalan besar. Atas dasar dari alasan tersebut maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Swalayan PJR di Klaten.

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis prosentase, uji t, uji F, uji R^2 dan alat analisis regresi linier berganda guna membuktikan kebenaran hipotesis. Responden berjumlah 100 orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Dimensi kualitas jasa ritel yang digunakan mengadopsi dari model penelitian Dabholkar, et al, dimana memberikan lima variabel yang terdapat pada kualitas jasa ritel yang meliputi *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, *policy* sebagai variabel independent.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel independen dari dimensi *physical aspects* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *personal interaction* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *problem solving* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *policy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa 0,447 atau 44,7% variabel dependent (kepuasan pelanggan) swalayan PJR dipengaruhi oleh variabel independen (*physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy*). Sedangkan sisanya sebesar 55,3% disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, *policy*, dan kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan semakin berkembangnya persaingan antara perusahaan dengan perusahaan lain menjadi semakin ketat. Terbukti dengan adanya peningkatan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Peningkatan kebutuhan pelanggan memicu berdirinya usaha bisnis ritel yang baru mulai banyak. Memulai usaha bisnis ritel membutuhkan pemasaran dalam memasarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam mengelola pemasaran perusahaan membutuhkan manajemen pemasaran. Definisi manajemen pemasaran sebagai analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi.

Kegiatan tersebut memiliki tujuan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Sedangkan konsekuensi pelanggan diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu perilaku komplain, perilaku gethok tular negatif, dan minat pembelian ulang. Setiap perusahaan menginginkan pelanggannya mendapatkan kepuasan atas pembelian dan pemakaian produknya maka kepuasan pelanggan dapat diukur dari tiga hal yaitu produk, pelayanan, serta penyampaiannya.

Kepuasan yang diterapkan oleh perusahaan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan yang prima. Pelanggan memperoleh kepuasan saat karyawan memberikan layanan yang total. Kualitas layanan yang diberikan dari bisnis ritel tersebut dapat membuat pelanggan melakukan pembelian ulang. Sementara itu untuk kualitas jasa ritel dapat diukur melalui *Physical aspects* atau aspek fisik meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout fasilitas fisik. Contohnya memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko dan mencari barang yang dibutuhkan. *Reliability* atau kehandalan terdiri dari dua subdimensi yaitu memenuhi janji dan memberikan layanan dengan tepat. *Personal interaction* atau interaksi personal mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan sikap sopan atau suka membantu. Berkaitan dengan cara karyawan memperlakukan para pelanggan. *Problem solving* atau pemecahan masalah berkaitan dengan penanganan retur, penukaran dan komplain. *Policy* atau kebijakan mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan toko. Seperti jam operasi, fasilitas parkir, dan pemakaian kartu kredit.

Swalayan PJR memiliki keinginan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas jasa pelayanan agar pelanggan melakukan pembelian ulang terhadap produk dan memberikan respon positif terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan di Swalayan PJR tersebut. Oleh karena itu pelayanan lebih difokuskan ke pelanggan agar memperoleh kepuasan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan saat terjadi transaksi penjualan produknya.

Menyadari betapa pentingnya kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bagi swalayan PJR. Maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dan mencari pemecahan masalahnya. Untuk itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan PJR di Klaten”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

Apakah dimensi kualitas jasa pelayanan (*Physical aspects, Reliability, Personal interaction, Problem solving, dan Policy*), mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Swalayan PJR di Klaten.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah kualitas jasa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Swalayan PJR di Klaten.
2. Untuk menguji apakah ada perbedaan dimensi kualitas jasa pelayanan (*physical aspects, reliability, personal interaction, Problem solving, dan policy*), mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Swalayan PJR di Klaten.

1.4 Kontribusi Penelitian

Untuk beberapa manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Kebijakan Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi pemasaran dan manajemen Swalayan PJR. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan saat ini dalam mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan. Berdasarkan pada kepuasan yang diterima pelanggan. Supaya mendapatkan pelanggan yang tetap dan berkelanjutan sampai menjadi pelanggan yang setia dengan melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat mengetahui sejauh mana perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang diterima oleh konsumen menyebabkan adanya puas atau tidak puasnya pelanggan. Sehingga untuk menciptakan kepuasan yang telah diterima dengan merasakan manfaat jasa pelayanan dari perusahaan yang diberikan ke pelanggan.

3. Bagi Konsumen

Untuk memberikan bahan bacaan yang bermanfaat dan pertimbangan yang nyata di dunia bisnis, untuk kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan di bidang manajemen. Maupun sebagai pertimbangan dalam mengelola bisnis di bidang ritel atau eceran.

1.5 Batasan Masalah

Supaya masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Tempat penelitian dilakukan di Klaten.

2. Responden yang diteliti merupakan pelanggan di Swalayan PJR.
3. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang.
4. Kualitas jasa pelayanan

Kualitas jasa pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

5. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas. Maka semakin puas seorang pelanggan, semakin banyak uang yang dibelanjakannya.

6. Penilaian kualitas ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa ritel (Fandy Tjiptono, 2007: 290), yaitu:

- a. *Physical aspects* atau aspek fisik meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout fasilitas fisik. Contohnya memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko dan mencari barang yang dibutuhkan.

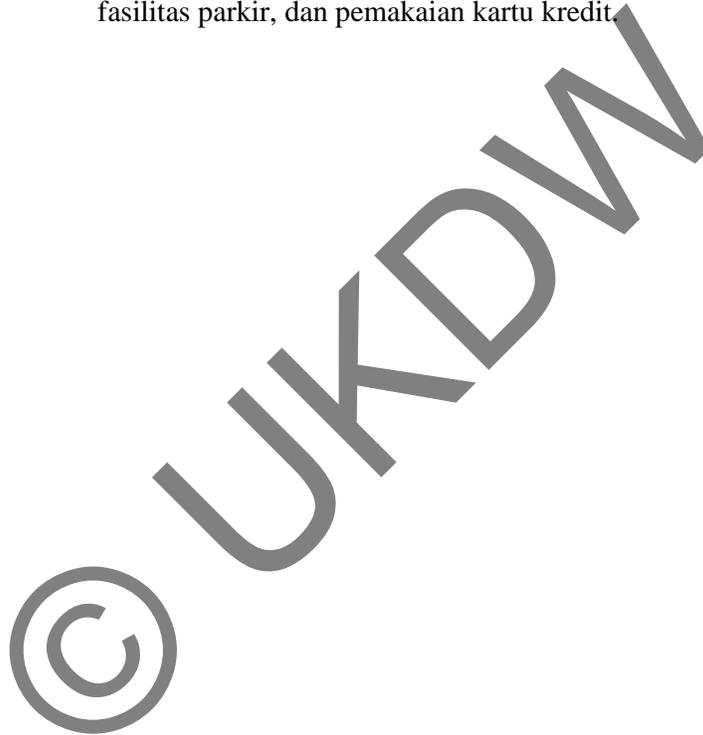
- b. *Reliability* atau reliabilitas atau kehandalan terdiri dari dua subdimensi yaitu memenuhi janji dan memberikan layanan dengan tepat.

- c. *Personal interaction* atau interaksi personal mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan

pelanggan dan sikap sopan atau suka membantu. Berkaitan dengan cara karyawan memperlakukan para pelanggan.

d. *Problem solving* atau pemecahan masalah berkaitan dengan penanganan retur, penukaran dan komplain.

e. *Policy* atau kebijakan mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan toko. Seperti jam operasi, fasilitas parkir, dan pemakaian kartu kredit.



BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Swalayan PJR di Klaten. Maka ditarik kesimpulan:

1. Dari karakteristik responden atau profil responden, maka berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden yang paling dominan dari pelanggan Swalayan PJR di Klaten adalah jenis kelamin wanita sebanyak 56 orang (56%), berusia 21-30 tahun sebanyak 40 orang sebesar (40%), pendidikan terakhir akademi(D1/D2/D3) sebanyak 36 orang sebesar (36%), mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 35 orang sebesar (35%), dan berpendapatan Rp.2.000.001-Rp.3.000.000 per bulan sebanyak 32 orang sebesar (32%).
2.
 - a. *Physical aspects* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
 - c. *Personal interaction* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
 - d. *Problem solving* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
 - e. *Policy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- f. Secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Nilai *adjusted R*² adalah 0,447 yang berarti variabilitas variabel dependent (kepuasan pelanggan swalayan PJR) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (*physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*) sebesar 44,7%.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah sampel dalam penelitian ini relatif kecil yaitu mengambil sampel selama 2 bulan. Sampel dari penelitian hanya fokus pada pelanggan pemakai jasa Swalayan PJR saja. Penelitian ini tidak mempertimbangkan sampel lain seperti pelanggan Swalayan PJR disekitarnya. Sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada semua pelanggan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan lima dimensi kualitas jasa ritel yang meliputi *physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*. Penelitian ini mengabaikan variabel lainnya misalnya variabel *responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* seperti yang disarankan oleh Parasuraman (1988).

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak perusahaan yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan Swalayan PJR di Klaten yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Variabel yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu *physical aspects, reliability, personal interaction, problem*

solving dan *policy*. Perusahaan dapat melakukan penelitian yang berguna mengevaluasi kinerja perusahaan dan memotivasi peningkatan jasa pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan guna mencapai kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian tentang kualitas jasa pelayanan pelanggan memang telah banyak dilakukan akan tetapi kepuasan pelanggan tentang produk atau jasa cenderung semakin tinggi. Untuk itu, jika ingin melakukan penelitian kembali mengenai kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan, perlu merubah standar penelitian kualitas yang berbeda dari yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu model kualitas jasa ritel menurut Dabholkar, *et al.*

3. Bagi Peneliti

Untuk melakukan penelitian ini, sebaiknya sampel yang diambil dapat digeneralisasikan pada semua pelanggan. Termasuk pelanggan yang di dalam objek maupun di luar atau di sekitar objek penelitian. Peneliti tersebut juga harus mempertimbangkan beberapa dimensi variabel independen yang digunakan. Sehingga variabel independen yang digunakan untuk menganalisis hubungan atau pun pengaruh terhadap variabel dependen dapat dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong dan Kotler. 2003. *Dasar-dasar pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Diana, A. dan Tjiptono F. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Gerson, F.R. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani, A. dan Lupiyoadi R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan dan Basu Swastha. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 1988. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudjarad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, dan Marsuki. 2000. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: MediKom.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, T.L., dan Oetomo, S.D. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjipjono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjipjono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utami, W.C. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Jakarta: PT Indeks.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.