

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA “MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP”**

DISUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH

KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

KTI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma

(D3) Pada Jurusan/Program Administrasi Bisnis



OLEH

ZAH RATUN NISA

NPM 202163411211

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI (STIA)

AMUNTAI

2024

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Bismillahirrahmnirahim,, terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang tiada hentinya mendoakan saya dan selalu memberikan semangat untuk saya dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah. Dimana yang akhirnya saya dapat menyelesaikan dengan waktu yang ditetapkan. Terimakasih juga buat kakak dan adik saya telah menyemangati saya dan selalu mengingatkan saya secara terus menerus demi kebaikan saya dalam mengerjakan tugas KTI ini.
2. Saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri, karena telah mampu melangkah sejauh ini dan terus bekerja keras dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini.
3. Saya juga sangat berterimakasih kepada teman-teman saya yang membantu dan mengajarkan saya dalam pembuatan karya tulis ini, dimana akhirnya saya selalu percaya diri bahwa saya juga bisa menyelesaikan tugas ini seperti mereka. *Thank You "Weyy"*.

MOTTO

"Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah; dan pada saat ia melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu."

- Ali bin Abi Thalib

Terimakasih sudah berjalan sejauh ini untuk diriku...

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahratun Nisa

NPM : 202163411211

Judul KTI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mustami Rezki “Tailor Shop” Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara**


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam makalah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut diatas, saya bersedia menerima saksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, 26 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan


Zahratun Nisa

TANDA PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP DI SUNGAI
MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU
SUNGAI UTARA**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

pada tanggal, 26 Juli 2024


Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir


Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing


Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA^R
NIK. 19940609 201509 1 020


Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R
NIDN. 112608702

Disahkan Oleh
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai


Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIOaR, CIOaR
NIK . 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP DI SUNGAI
MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU
SUNGAI UTARA



Disusun Oleh :

Nama : Zahratun Nisa

NPM : 202163411211

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 26 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM ^R	
Sekretaris Merangkap Anggota Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR	

Amuntai, 26 Juli 2024

Ketua,

Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B CLMA^R
NIK. 19940609 201509 1 020

Ketua,

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK . 19891025 201807 1 030

ABSTARAK

Zahratun Nisa, (2024) Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP DI SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**. Di bawah bimbingan Dosen Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM^R

Diketahui karena banyak tailor yang menerima jasa jahit pakaian atau busana dengan model yang sederhana hingga model yang rumit dan bervariasi namun kurang sesuai dengan kualitas, sehingga kurang memuaskan konsumen Tujuan penelitian Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Metode Penelitian Yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan sebanyak 250 responden yang kemudian di tarik menjadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 71 responden. Data yang digunakan adalah responden yang pernah mengantarkan pakaiannya dan membeli perlengkapan menjahit di toko tersebut minimal satu kali.

Skala yang digunakan adalah skala likert, validitas hasil survey di uji dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana $Y = 0,526 + 0,540X$ artinya nilai constantanya sebesar 0,526 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,540. Dari hasil uji t Karena nilai $t_{hitung} 15,812 >$ dari nilai $t_{tabel} 1,994$. Dimana kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mustami Rezki *Tailor Shop* Di Sungai Malang.diketahui nilai R square sebesar 0,885 (85,5%), ini menunjukan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapat dimana variabel independen kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar (88,5%) Sisanya, sebesar 11,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Zahratul Nisa, (2024) Title: ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP IN SUNGAI MALANG, AMUNTAI TENGAH DISTRICT, HULU SUNGAI UTARA DISTRICT***. Under the guidance of Lecturer Mrs. Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM^R

It is known that many tailors receive clothing or fashion sewing services with simple models to complicated and varied models but are not in accordance with the quality, so they do not satisfy consumers. The aim of the research is to determine the influence of service quality on consumer satisfaction and to find out whether service quality has a significant influence on consumer satisfaction.

The research method used is a quantitative research method. The population used was 250 respondents who were then drawn into the sample used, namely 71 respondents. The data used are respondents who have had their clothes delivered and purchased sewing equipment at the shop at least once.

The scale used is a Likert scale, the validity and reliability of the survey results are tested. Based on the results of a simple linear regression analysis, $Y = 0.526 + 0.540X$, meaning the constant value is 0.526 and the regression coefficient value is 0.540. From the results of the t test because the t value is 15.812 > the t table value is 1.994. Where service quality has a significant and significant influence on consumer satisfaction at the Mustami Rezki Tailor Shop in Sungai Malang. It is known that the R square value is 0.885 (85.5%), this shows that by using the regression model, the independent variable is service quality which has an influence on the variable. consumer satisfaction was (88.5%) The remaining 11.5% was influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Atas nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang di berikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA “MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP “DI SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**”. Dalam proses penyusunan KTI ini, banyak sekali bantuan berupa pikiran dan tenaga dalam pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B, CLMA^R. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis (STIA) Amuntai.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR selaku dosen penguji yang telah membantu arahan dan saran pada pembuatan KTI sehingga dapat terselaikan dengan baik.
5. Bapak Mustami Rasyid Rida selaku pemilik toko “Mustami Rezki *Tailor Shop*”. Yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data – data tentang kualitas pelayanan di toko tersebut.
6. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
7. Orang Tua yang selalu mendoakan dan teman – teman D3 Administrasi Bisnis, terimakasih atas dukungan motivasi serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI ini .

Penulis menyadari bahwa KTI ini jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap semoga KTI ini bermanfaat bagi yang berkepentingan maupun yang hanya membacanya saja. Kritik dan Saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan sepenuh hati demi kesempurnaan KTI ini. Demikian penulis ucapkan, terima kasih atas perhatiannya.

Amuntai, 26 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR	v
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Kepuasan Konsumen	19
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian.....	27
3.3 Tipe Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Instrument Penelitian.....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	41
3.8 Teknik Penentuan Skor.....	42
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.10 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50

4.1.1 Deskripsi Singkat Tentang Mustami Rezki ‘ <i>Tailor Shop</i> ’ Di	
Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai	
Utara 50	
4.2 Deskripsi Data Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden.....	52
4.2.2 Deskripsi Variabel	54
4.3 Analisis Data	73
4.3.1 Uji Validitas.....	73
4.3.2 Uji Reliabilitas	78
4.4 Teknik Analisis Data	85
4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	85
4.4.2 Uji T.....	87
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi R ²	89
4.5 Pembahasan	90
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pembuatan Pembuatan Pakaian dan Permak Pakaian	3
Tabel 2.1 Desain Operasional Penelitian	31
Tabel 2.2 Instrument Penelitian	36
Tabel 2.3 Taknik Penentuan Skor	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Usia	53
Tabel 4.3 Keandalan (<i>Reability</i>)	54
Tabel 4.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	56
Tabel 4.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
Tabel 4.6 Empati (<i>Emphaty</i>)	61
Tabel 4.7 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	64
Tabel 4.8 Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.9 Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.10 Harga.....	69
Tabel 4.11 Emosional.....	70
Tabel 4.12 Biaya	72
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel <i>Reability</i>	74

Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel <i>Resvonsivenees</i>	74
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	75
Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	76
Tabel 4.18 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	76
Tabel 4.19 Uji Validitas Variable Kualitas Layanan	77
Tabel 4.20 Uji Validitas Variabel Harga	77
Tabel 4.21 Uji Validitas Variabel Emosional	78
Tabel 4.22 Uji Validitas Variabel Biaya	78
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel <i>Reability</i>	79
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Variabel <i>Resvonsivenees</i>	80
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	80
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	81
Tabel 4.27 Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	81
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	82
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas Variable Kualitas Layanan	83
Tabel 4.30 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	83
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Emosional	84

Tabel 4.32 Uji Reliabilitas Variabel Biaya	85
Tabel 4.33 Analisis Regresi Linear Sederhana	86
Tabel 4.34 Uji Koefisien Determinasi R ²	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2.1 Lokasi Penelitian.....	27