

**KEPUASAN PELANGGAN PADA RENTAL KIRANA DAN RENTAL
JALAN BARU PRESS**

SKIRPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Timor*



OLEH

AURELIA HANOE
NPM : 41180131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA RENTAL KIRANA DAN RENTAL
JALAN BARU PRESS**


Diajukan oleh :

AURELIA HANOE

41180131

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I


Sirilius Nafanu, SE., MM
NIP. 1962 03212005012001

Pembimbing II


Desmon R. Manane, SE., MM

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Elfrida D. Nohati, SE., MM
NIP. 19880523 201504 2002

HALAMAN PENGESAHAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TIMOR

Telah dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Kamis, 04 Agustus 2022
Jam : 11.30 -12.30
Ruang : FEB II
Saudara : Aurelia Hanoe
NPM : 41180131
Dinyatakan : Lulus
Predikat Kelulusan : A

Tim Penguji

Penguji I



Dominikus K. Duli, SE.,MM
Nip.19591027 201305 1001

Penguji II



Sirilius Nafanu, SE.,MM
Nip. 19620321200501 2001

Penguji III



Desmon R. Manane, SE.,MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kamilaus Konstance Oki, SE.,M.E
NIP : 19690925 200501 1001

PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, **Aurelia Hanoë**, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RENTAL KIRANA DAN RENTAL JALAN BARU PRESS”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya terima sesuai undang-undang yang berlaku.

Kefamenanu, Agustus 2022

Mahasiswa



(Aurelia Hanoë)

MOTTO

***KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA, DAN HARAPANMU TIDAK
AKAN HILANG.***

(AMSAL 32:18)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. **Tuhan Yesus** dan **Bunda Maria** penyelenggara hidup dan tumpuan harapan yang selalu mendengar semua curahan hati, penyertaan, kasih dan kemurahan-Nya sehingga memberikan kekuatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta: Bapak **Wilhelmus Akoit** dan Mama **Imelda Pahat**, terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, doa yang tulus, dukungan serta kasih sayang yang sudah diberikan kepada penulis.
3. Kakak dan adikku tersayang: kakak **Hendrik Hanoë**, adik **Septi Hanoë** yang turut memberikan perhatian dan kasih sayang serta motivasi sehingga penulis menyelesaikan studi dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2018 Khususnya **Helmi Boko, Astri Seto, Nona Dale, Clara Naibini, Aulia Dvianty** yang selama ini sudah berjuang bersama sama baik suka maupun duka.
5. Sahabat-sahabat terbaik sepanjang masa : **Esi Babu, Agri Naisoko, Risa Siki**.

ABSTRAKSI

AURELIA HANOE, NPM 41180131: “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press”. Dibawah bimbingan Bapak Sirilius Nafanu, SE.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Desmon R. Manane,SE.,MM selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor. Penelitian ini berfokus pada pelanggan yang pernah menggunakan jasa pada rental kirana dan rental jalan baru press.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 88 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, Paired Sample T-test dan Uji T test dengan bantuan *software* spss 16,0 dengan hasil analisis sebagai berikut:

Hasil uji paired sampel T-tes Kualitas Pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor nilai p (0,084) dan nilai α (0,05) sehingga nilai p lebih besar dari nilai α , ($0,084 > 0,05$). Uji T test Kualitas pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor sebesar nilai p lebih kecil dari α 0,05, ($0,002 < 0,05$). Sehingga Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ ($0,889 < 1,98$) atau nilai $\text{sig} > 0,05$ yaitu ($0,062 > 0,05$), sehingga hipotesis menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Hasil uji paired sampel T-tes kepuasan pelangga pada rental kirana dan rental jalan baru press depan Universitas Timor nilai p (0,002) dan nilai α (0,05) sehingga nilai α lebih besar dari nilai p , ($0,002 < 0,05$). Uji T test Kepuasan Pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor sebesar nilai p ini lebih kecil dari α 0,05, ($0,002 < 0,05$). Perbandingan Kepuasan Pelanggan pada rental Kirana dan rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ ($14,839 < 1,98$) atau nilai $\text{sig} > 0,05$ yaitu $0,00 > 0,05$, sehingga hipotesis menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan. Sehingga rata-rata Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada rental jalan baru press 94,05% dibandingkan rental kirana 81,4%.

Kata Kunci : Perbandingan Kualitas Pelayanan(X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press“**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam merampung skripsi ini ada begitu banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun material, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Sirilius Nafanu, SE.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.
2. Bapak Desmon R. Manane, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.
3. Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Kamilaus Oki, SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini membimbing, memberikan bekal kepada penulis selama kuliah hingga selesai skripsi ini
6. Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press yang telah mengijinkan dan memfasilitasi penulis untuk melakukan penelitian.

7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang dengan caranya masing-masing meluangkan waktu dan berbagi ilmu, memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam mengerjakan proposal ini.

Meskipun penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan tulisan ini.

Kefamenanu, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO.....	.v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	20
2.3 Konsep Jasa.....	25
2.4 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	27
2.5 Penelitian Terdahulu	32
2.6 Kerangka Pikir	34
2.7 Defenisi Konsep dan Pengukuran Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2 Populasi Dan Sampel	37
3.3 Data Penelitian	38

3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Variabel Penelitian.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	40
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	47
4.2 Sejarah Singkat Berdirinya Rental Kirana dan Rental Jalan Baru	47
4.3 Karakteristik Responden.....	48
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.5 Hasil Analisis Data	54
4.6 Pengujian Hipotesis	56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan kualitas pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press	3
Tabel 1.2 Perbandingan jumlah pengunjung Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2.2 Definisi Konsep.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	50
Tabel 4.4 Uji Validitas Data.....	52
Tabel 4.5 Reliabilitas Data.....	53
Tabel 4.6 <i>One Sample Kolmogrof-Smirnov</i>	55
Tabel 4.7 Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	56
Tabel 4.8 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	58
Tabel 4.9 Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	60
Tabel 4.10 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan(X_2)	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Grafik 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	50
Grafik 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	51
Grafik 4.7	Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Rental Kirana	57
Grafik 4.8	Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) Rental Kirana.....	59
Grafik 4.9	Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Rental Jalan Baru Press	60
Grafik 4.10	Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) Rental Jalan Baru Press.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	34
Gambar 3.8 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	45