

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO PERLENGKAPAN DELIMA PADANG
(Studi Kasus Pelanggan Toko Perlengkapan Delima)**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syari'ah*



Oleh:

SRI NOVITA
NIM. 1413060523

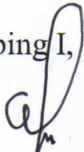
**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439H/2018M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang ”, disusun oleh Sri Novita, NIM. 1413060523 telah memenuhi persyaratan Munaqasah dan dapat diajukan ke sidang Munaqasyah.

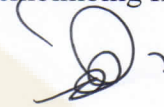
Padang, Agustus 2018

Pembimbing I,



Alfi Syukri Rama, SE., MM
NIP.197509292000031005

Pembimbing II



H. Hari Candra, MA
NIP.197906242009121004



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang**”. Yang disusun oleh **Sri Novita NIM.1413060523** Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Latar belakang dalam penelitian ini adalah, perkembangan usaha bisnis sangat pesat sehingga dengan sendirinya persaingan yang semakin ketat. Baik di pasar domestik maupun di pasar internasional atau global. Hal ini menyebabkan para pengusaha berusaha untuk menarik minat konsumen agar tertarik kepada produk yang dihasilkannya. Kualitas Pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang (Studi Kasus Pelanggan Toko Delima). Jenis penelitian ini termasuk penelitian *field research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang Sampel diambil sebanyak 96 orang pelanggan dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis regresi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t atau (t-test).

Variabel Reliability berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik Reliability, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Variabel Responsiveness berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin tinggi Responsiveness, maka semakin baik kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Variabel Assurance berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik Assurance, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Variabel Emphaty berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,013 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik Emphaty, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Variabel Tangible berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik Tangible, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.