

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMBELIAN PADA ENJE MART PONDOK  
PESANTREN NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**



Oleh

**ANDIKA**  
NIM : 07510028

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2012**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMBELIAN PADA ENJE MART PONDOK  
PESANTREN NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada:  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**ANDIKA**  
NIM : 07510028

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2012**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMBELIAN PADA ENJE MART PONDOK  
PESANTRENNURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

Oleh  
**ANDIKA**  
NIM : 07510028

Telah Disetujui 26 Desember 2011  
Dosen Pembimbing,

**Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag**  
NIP 19620115 199803 1 001

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,

**Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.SI**  
NIP 19720212 200312 1 1003

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PEMBELIAN PADA ENJE MART PONDOK**  
**PESANTREN NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

Oleh

**ANDIKA**

**NIM : 07510028**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Tanggal 12 Januari 2012

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua

**Yayuk Sri Rahayu, SE., MM**

NIP: 19770826 200801 2 011

:( )

2. Sekretaris/Pembimbing

**Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag**

NIP: 19620115 199803 1 001

:( )

3. Penguji Utama

**H. Slamet, SE., MM., Ph.D**

NIP: 19660412 199803 1 003

:( )

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,

**Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.SI**  
**NIP 19720212 200312 1 1003**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Andika

NIM : 07510028

Alamat : Banbaru Gili Genting Sumenep Madura

Menyatakan bahwa “**skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PADA ENJE MART PONDOK PESANTREN NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 17 Desember 2011  
Hormat Saya,

Andika  
NIM : 07510028

## PERSEMBAHAN

### *Ku Persembahkan Karya Ilmiah Ini Kepada*

- Bapak tersayang H. Ishomuddin yang selalu memberi ruang untuk berbagi, selalu memotivasi, dan arahan serta selalu mendoakan dan mendukung saya baik secara moril maupun materiil.
- Ibu tersayang Hj. Siti Qamariah yang tidak pernah bosan untuk membimbing dan mendoakan untuk kesuksesan dunia dan akhirat.
- Saudara-saudaraKu, Cak Zuhdi Zuhud dan mbak Eva, Siti Nur Aisyah dan Hamid, Sriwahyuni yang selalu memberiku semangat.
- TunanganKu dan keluarga yang selalu memberikan dorongan untuk selalu giat, sabar dan semangat.
- 
- Sahabat-sahabatKu di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
- Dulur-dulurKu di Ikatan Alumni Santri Nurul Jadid Paiton Probolinggo Se-Malang Raya.
- Teman-temanKU semuanya dimana berada.

MOTTO

**“HIDUP PENUH PERJUANGAN  
BERJUANGLAH UNTUK HIDUP”**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah serta Inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini yang berjudul ” Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pembelian Pada Enje Martpondok Psesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada revolusioner kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan keilmiahan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Imam Suprayogo, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Malang.
2. Drs. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
3. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu, arahan dan kontribusi dalam penyelesaian karya ini.
4. Bapak Ibu tercinta, terima kasih yang tak terhingga karena telah melimpahkan kasih sayang, memberikan dukungan spiritual dan material.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada kami, semoga ilmu yang diberikan kepada bias bermanfaat dan mendapatkan balasan oleh Allah kelak.
6. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi atas pelayanannya dan bantuan kepada kami sehingga kami lebih mudah dalam melakukan penelitian ini.
7. Pengasuh PP Nurul jadid dan coordinator Enje Mart PP Nurul Jadid Paiton Probololinggo
8. Seluruh pihak yang terkait yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu yang dengan sengaja maupun tidak sengaja yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.



Keterbatasan selalu melekat pada diri manusia, maka dengan penuh kerendahan hati senantiasa diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Amin

Malang, 13 Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTARAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Peneliti.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Kajian Teori .....	14
2.2.1 Konsep Pemasaran .....	14
2.3. Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	16
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.4. Kepuasan Pembelian .....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pembeian .....	19
2.4.2 Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan .....	21
2.4.3 Proses Keputusan Pembelian .....	23
2.4.4 Mengukur Kepuasan Pembelian .....	23
2.5. Pemasaran Dalam Perspektif Islam .....	26
2.6. Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	28

2.7. Kerangka Berfikir .....	34
2.8. Hipotesis .....	35

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 37**

3.1. Lokasi Penelitian .....	37
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.1 Sampel .....	38
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5. Data dan Jenis Data .....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7. Definisi Operasional Variabel .....	39
3.8. Uji Validitas dan Reabilitas .....	45
3.8.1 Validitas .....	45
3.8.2 Reabilitas .....	46
3.9 Uji Regresi Linear Berganda .....	46
3.9.8 Uji Parsial (t- tes).....	47
3.9.9 Uji Simultan (F).....	48

**BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA**

**HASIL PENELITIAN..... 49**

4.1 Gambaran umum perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....	49
4.1.2 Visi dan misi perusahaan.....	51
4.1.3 Struktur perusahaan .....	52
4.2 Gambaran umum responden .....	53
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	54
4.3 Gambaran variabel-variabel yang diteliti.....	55
4.3.1 Variabel bukti langsung .....	55

4.3.2 Variabel kehandalan .....	57
4.3.3 Variabel daya tanggap .....	58
4.3.4 Variabel jaminan.....	56
4.3.5 Variabel empati .....	57
4.3.6 Variabel kepuasan pembelian .....	61
4.4 Hasil uji validitas dan reabilitas .....	62
4.4.1 Hasil uji validitas .....	65
4.4.2 Hasil uji reabilitas .....	61
4.5 Analisis regresi linier berganda .....	67
6.7 Pengujian hipotesis .....	69
6.7.1 Uji F .....	69
6.7.1 Uji t (pengujian hipotesis secara parsial) .....	70
4.8 Koefisien determinasi .....	73
4.9 Pembahasan.....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Hasil- hasil penelitian terdahulu.....	6
Tabel 2.2 : Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	12
Tabel 3.1 : Definisi operasional dan indikator variabel.....	39
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan usia .....	52
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	53
Tabel 4.3 : Tanggapan responden dalam variabel bukti langsung.....	53
Tabel 4.4 : Tanggapan responden dalam variabel kehandalan .....	55
Tabel 4.5 : Tanggapan responden dalam variabel daya tanggap.....	56
Tabel 4.6 : Tanggapan responden dalam variabel jaminan .....	58
Tabel 4.7 : Tanggapan responden dalam variabel empati.....	59
Tabel 4.8 : Tanggapan responden dalam variabel kepuasan pembelian.....	60
Tabel 4.9 : Hasil uji validitas variabel bukti langsung.....	61
Tabel 4.10 : Hasil uji validitas variabel kehandala .....	62
Tabel 4.11 : Hasil uji validitas variabel daya tanggap .....	62
Tabel 4.12 : Hasil uji validitas variabel jaminan .....	63
Tabel 4.13 : Hasil uji validitas variabel empati.....	63
Tabel 4.14 : Hasil uji reliabilitas.....	64
Tabel 4.15 : Hasil analisis regresi linier berganda .....	69
Tabel 4.16 : Hasil uji F.....	73
Tabel 4.17 : Model summary .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model konsep.....	21
Gambar 2.2 : Model hipotesis.....	33
Gambar 4.1 : Struktur Enje Mart.....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Hasil analisis data

Lampiran 2 : Kuisisioner

Lampiran 3 : Curriculum vitae

Lampiran 4 : Bukti konsultasi

## ABSTRAK

Andika. 2011, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo*

Pembimbing : Dr. H. Salim Al Idrus, M.M.,M.Ag.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pembelian.

---

Penelitian ini dilakukan berdasarkan atas kenyataan bahwa banyak sekali santri terutama pada santri pria yang melakukan pembelian di Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo guna untuk memenuhi kebutuhan setiap harinya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo masih minim sekali sehingga santri merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi pembelian di Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Keunikan yang menjadi perhatian peneliti disini adalah santri yang melakukan pembelian sangat banyak meski masih banyak kekurangan yang diberikan oleh Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo terhadap santri.

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, Jawa Timur, dari tanggal 24 November 2011 sampai dengan tanggal 8 Desember 2011 terhadap 150 santri pria sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample random sampling*, sedangkan pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Atribut yang dipertimbangkan adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) dari (Uji F) didapatkan adalah 39.197 dengan signifikansi 0,000 sedangkan berdasarkan uji t (Uji t) *bukti langsung* 4,135 dan signifikansi 0,025, *kehandalan* 5,253 dan signifikansi 0,000, *daya tanggap* 4,437 dan signifikansi 0,005, *jaminan* 4,294 dan signifikansi 0,003, *empati* 1,872 dan signifikansi 0,026. (2). Dari uji Parsial diketahui variabel kehandalan paling dominan yaitu 5,253 dengan signifikansinya 0,000.



## ABSTRACT

Andika. 2011, Thesis. *The Effect of Service Quality Towards Purchase Satisfaction at EnJe Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.*

Advisor: Dr. H. Salim Al Idrus, M.M.,M.Ag

Keywords: Service Quality, Purchase Satisfaction.

---

---

This research was conducted based on the reality that many students, especially male students buy some goods for their daily needs at Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton, Probolinggo. At the same time the quality service given is still not good that the students feel uncomfortable in having the purchase transaction at Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. One thing that the researcher noticed is that there are still many students who buy goods at Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.although the quality service is not good.

This research was done at Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo East Java, started from November 24, 2011 till December 8, 2011 towards 150 male students as the sample of research. The sampling technique used in this research is *sample random sampling*, whereas the technique of data collecti on is observing, interviewing and spreading questionnaires. Attributes considered are direct evidence, reliability, response, guaranty and empathy towards purchase satisfaction.

The result of this research shows that: (1) From (F-Tests), it scored 39.197 with the significance 0.000, and based on t-test, for direct evidence is 4.135 with the significance 0.025, for reliability is 5.253 with the significance 0.000, for response is 4.437 with the significance 0.005, for guarantee is 4.294 with the significance 0.003, and for empathy is 1.872 with the significance 0.026. (2) From partial test, it is gotten that the variable of reliability is the most dominant with 5.253 and the significance is 0.000.

## مستخلص البحث

أندك، البحث العلمي. الموضوع : دراسة عن تأثير جودة الخدمة إلى قبول المشتريين بشركة (Enje Mart) بمعهد نور الجديد الإسلامي ببيكان بروبونجا.  
المشرف : الدكتور الحاج سليم إدروس، MM, M.Ag  
الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة، قبول المشتريين.

تنتقل هذه الدراسة من كثرة الطلبة الذين اشتروا حوائجهم اليومية بشركة (Enje Mart) معهد نور الجديد الإسلامي ببيطان بروبونجا. وتأثر درجة الشراء إلى قلة الشركة خدمة حتى لم يحس الطلبة المشترون الراحة والقبول في الخدمة. والذي يدفع الباحث إلى قيام هذه الدراسة هو كثرة الطلبة المشترون بشركة (Enje Mart) رغم أن الخدمة لا تقنع. وأجريت هذه الدراسة بمعهد نور الجديد الإسلامي ببيطان بروبونجا جاوي الشرقية خلال شهر واحد فيما بين 24 من نوفمبر إلى 8 من ديسمبر 2011. ومجتمع البحث الذي اختاره الباحث هو طلبة معهد نور الجديد الإسلامي بمبلغ مائة وخمسون عينة، وأما تقنين نيل العينة فهي عينة المتكسرة (Random Sampling)، وأما إذا كانت طريقة جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلة والاستبانة. واهتم الباحث بما يريد البحث عنه هي : الواقع المباشر والجودة وسرعة الاستيعاب والضمان والإحساس المؤشر إلى راحة المشتريين. يتضح مما سبق أن هذه الدراسة دلت على أن 1. مختبر ف (F) 39, 197 بمعدل 0,000 و مختبر ت (T) الواقع المباشر 135, 4 بمعدل 0,025، والجودة 5,253 بمعدل 0,000 وسرعة الاستيعاب 4,437 بمعدل 0,005، والضمان 4,294 بمعدل 0,003، والإحساس 1,872 بمعدل 0,026. 2. ويعرف من الاختبار البعدي أن تقرير الجودة الأعلى هي 5,253 بمعدل 0,000.