

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK PESANTREN
AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
S.Bns.*



Disusun oleh:

DENI ABDUL HOLIK

2008883

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PONDOK PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI
KABUPATEN PANGANDARAN

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Nandang, M.AP.

NIP 196507041987031003

Pembimbing II



Ismail Yusuf, S.T., M.A.B.

NIP 920171219870709101

Diketahui,

Ketua Program Studi Kewirausahaan,



Azizah Fauziyah, S.Pd., M.Pd.

NIP 92017121991020201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PONDOK PESANTREN ALHAMIDIYAH DI
KABUPATEN PANGANDARAN**

Deni Abdul Holik

Program Studi Kewirausahaan

Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Pondok Pesantren Alhamidiyah Kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metodologi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, dimana sumber datanya mencakup data primer yakni informasi yang dikumpulkan langsung dari responden serta data sekunder informasi yang diperoleh dari lembaga terkait, tinjauan pustaka dan berbagai jurnal serta laporan penelitian yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuisioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini serta bahan lain yang terkait langsung dengan masalah penelitian. Populasi pada penelitian ini sebanyak 370 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel probabilitas yaitu memberikan peluang yang sama kepada seluruh atau anggota populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 314 orang. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang peneliti gunakan dalam proses pengumpulan data. Metode statistik uji t dan koefisien determinasi (R^2) merupakan teknik analisis data digunakan dalam penelitian. Sedangkan SPSS digunakan untuk membantu pengolahan data. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen artinya apabila kualitas pelayanan pondok pesantren meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan pondok pesantren menurun maka kepuasan konsumen akan menurun.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION AT ALHAMIDIYAH ISLAMIC BOARDING SCHOOL IN
PANGANDARAN DISTRICT**

Deni Abdul Holik

Entrepreneurship Program of Study

Indonesian University of Education

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Service Quality with five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on consumer satisfaction at the Alhamidiyah Islamic Boarding School, Pangandaran Regency. The research method that researchers use is a quantitative methodology with a descriptive and verification approach. The data sources include primary data, namely information collected directly from respondents as well as secondary data, information obtained from related institutions, literature reviews and various journals and research reports related to this research. This data collection technique uses interview and observation techniques which are the research instruments used in this research as well as other materials directly related to the research problem. The sampling technique uses a probability sampling technique, namely giving equal opportunities to all or members of the population selected to be sampled. The sample population in this study was 100 people. The Likert scale is a measurement scale that researchers use in the data collection process. The t test statistical method and coefficient of determination (R^2) are data analysis techniques used in research. Meanwhile, SPSS is used to help with data processing.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTARCT	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN &HIPOTESIS PENELITIAN	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen	7
2.1.1.1 Konsep Kepuasan Konsumen	7
2.1.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.1.3 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	8

2.1.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.5 Teknik Pengukuran Kepuasan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.4 Indikator-Indikator Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3. 1 Objek Penelitian	35
3.2 Metode dan Desain Penelitian	35
3.2.1 Metode Penelitian	35
3.2.2 Desain Penelitian	36
3.2.3 Prosedur Penelitian	37
3.3 Operasional Variabel	39
3.4 Sumber dan Alat Pengukuran Data	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.3 Dokumentasi	49
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	50

3.5.1 Populasi.....	50
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	51
3.6 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis.....	52
3.6.1 Analisis Pengujian Instrumen	52
3.6.1.1 Uji Validitas	52
3.6.1.2 Uji Reabilitas	53
3.6.2 Teknik Pengolahan Data.....	54
3.6.3 Analisis Data.....	55
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	55
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.6.4 Uji Hipotesis	57
3.6.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana	57
3.6.4.2 Uji Parsial (uji t)	57
3.6.4.2 Uji Koefisien Determinasi	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Gambaran Umum Pondok Pesantren.....	60
4.1.1.1 Sejarah Singkat Pondok Pesantren	60
4.1.1.2 Visi Misi Pondok Pesantren	60
4.1.1.3 Logo Pondok Pesantren.....	61
4.1.2. Statistik Deskriptif	61
4.2 Hasil Instrumen Uji Data.....	62
4.2.1 Hasil Uji Validitas	62
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	63

4.2.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	63
4.2.4 Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan	67
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.1 Uji Normalitas	72
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	74
4.4 Uji Hipotesis.....	74
4.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	74
4.4.2 Uji Parsial (uji t).....	75
4.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	77
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	81
5.1 Simpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
5.3 Rekomendasi	81
DAPTA R PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Tabulasi Data	94
Lampiran 3 Data Tingkat Capaian responden	107
Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas.....	110
Lampiran 5 Hasil Pengujian Reliabilitas	113
Lampiran 6 Hasil Pengujian Normalitas	114
Lampiran 7 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	115
Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis	116
Lampiran 9 Riwayat Hidup	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Santri PP Alhamidiyah	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	32
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	37
Gambar 4.1 Logo Pondok Pesantren Alhamidiyah	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	73
Gambar 4.4 Pondok Pesantren Alhamidiyah.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Penelitian	49
Tabel 3.3 Kategori Interval.....	52
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.4 Rekapitulasi Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.5 Rekapitulasi Indikator Kesesuaian Harapan.....	64
Tabel 4.6 Rekapitulasi Indikator Minat Meneruskan Studi.....	65
Tabel 4.7 Rekapitulasi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan.....	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Kategori Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.9 Kategorisasi Variabel	67
Tabel 4.10 Rekapitulasi Dimensi Bukti Fisik.....	68
Tabel 4.11 Rekapitulasi Dimensi Keandalan	69
Tabel 4.12 Rekapitulasi Dimensi Daya Tanggap	70
Tabel 4.13 Rekapitulasi Dimensi Jaminan	71
Tabel 4.14 Rekapitulasi Dimensi Empati.....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4.18 Hasil Uji t	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiyah, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan parkir dengan metode servqual, ipa dan qfd untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal ilmiah teknik dan manajemen industri*, 2(2), 105-109.
- Alvian, M. S. (2020). Pengaruh sales promotion dan keragaman produk pada shopee terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 191–200.
- Arlanda, R. (2018). *The influence of food & beverage quality, service quality, place, and perceived price to customer satisfaction and repurchase intention. Journal of Research in Management*, 1(1), 28-37.
- Astuti, R. R. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan terapi wicara poltekkes kemenkes surakarta. *Jurnal terpadu Ilmu Kesehatan*, 4(1) 55-58.
- Anggraini, S. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA negeri 1 sumberlawang kab sragen (2015/2016). *Jurnal Pendidikan Bisnis*, 2(1), 1-24.
- Awaludin, H. M. (2023). Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. Universitas dirgantara marsekal suryadarma. *Jurnal dirgantara*, 7(4), 12-18.
- Creswell, J., W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.
- Dahliani. (2022). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan konsumen pada café benteng buah naga. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 5(1), 23-28.
- Darmawan. (2016), Pengaruh layanan pembelajaran, sarana-prasarana, kerjasama institusi, dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2), 91-100.
- Ducnha. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from vietnam. *Journal of Shipping and Logistics*, 8(5), 36-89.
- Ekasari, R. Pradana, Adriansayah, (2017). Analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode servqual. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi*

- Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82-83.
- Faizin, I. (2017). Strategi pemasaran jasa pendidikan dalam meningkatkan nilai jual madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 7(2), 261–283.
- Fredy, Y. T. (2019). Analisis kepuasan orangtua dan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 6(4), 52-58.
- Gatot, E. S. (2019). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta di SMA islam harapan bumi serpong damai. *Jurnal Ilmiah Feasible*, 7(3), 97-108.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 cet*: Badan penerbit UNDIP Semarang.
- Girsang, W. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen terhadap kinerja karyawan RS putri hijau. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 4(2), 21-26.
- Gustiati. (2019). Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten aceh selatan. *Jurnal Ekonomi*, 4(5), 12-18.
- Haniah, N. (2021). Uji normalitas dengan metode liliefors. *Jurnal Ekonomi*, 3(2) 5-8.
- Hasan. (2016). *Marketing bank syariah cara jitu meningkatkan pertumbuhan bank syariah*. Ghalia Indonesia.
- Haslinda, J. M. (2016). Pengaruh perencanaan anggaran dan evaluasi anggaran terhadap kinerja organisasi dengan standar biaya sebagai variabel moderating pada pemerintah daerah kabupaten wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 2(1), 8-12.
- Husna, U. (2023). Validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan, sikap, dan perilaku apoteker. *Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal Of Indonesia)*, 6(1), 55-60.
- Isma, S. (2023). Uji validitas dan reliabilitas angket kemandirian belajar. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 6(6), 15-25.
- Juhana, A. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di STMIK mardida Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 1(1), 1-2.

- Junaida. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi universitas samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(3), 61-72.
- Karlina, B. (2015). Pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di pusat pengembangan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan bidang mesin dan teknik industri (PPPPTK). *Jurnal pendidikan*, 7(3) 38-43.
- Kotler. (2019). Pengaruh kualitas layanan, promosi, harga, dan citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada jasa transportasiI ojek on-line ditangerang. *UG JURNAL*, 2(1), 5-10.
- Lupiyoadi. (2017). *Pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Manuntun. (2017). *Manajemen pemasaran*. Cita Pustaka Media.
- Mulyono. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk layanan, dan harga produk layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan prabayar telkomsel. *Jurnal OE*, 2(1), 6-12.
- Nasution. (2015). *Metode research (penelitian ilmiah)*. Bumi Aksara.
- Nilamsari. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif, *Jurnal Pendidikan*. 13 (2): 177–81
- Nugroho. (2017). *Pengertian kepuasan pelanggan dan faktor - faktor yang mempengaruhinya*. Gudang Ilmu.
- Nurdin. (2014), Pengaruh kualitas produk dan pelayanan konsumen terhadap keputusan membeli wifi PT. Telkom di kabupaten Bekasi. *Jurnal EI*, 1(3),112-118.
- Nurholifatu. W. R. (2020). Penggunaan model servqual untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 23-30.
- Narimawati, I. (2015). Strategi pemasaran jasa pendidikan dalam meningkatkan nilai jual madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 2(6), 4-9.
- Priansa, D. J. (2017) *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis korelasi, regresi dan multivariate dengan SPSS*. Gava Media.
- Priyatno. (2010). *Teknik mudah dan cepat melakukan analisis data penelitian*

- dengan SPSS dan tanya jawab ujian pendadaran. Gaya Media.
- Prasetyo, L. M. (2011). *Metode penelitian kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian bisnis*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto. (2018). Peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang setiabudi home centra medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2 (1), 24-27.
- Sujarweni. (2020). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Pustaka Barupre.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan standart operational procedure produksi pada perusahaan coffeain. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. 2 (1). 90-95.
- Thungasal, C. E. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada hotel kasuari. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 7(1), 12-16.
- Tjiptono, F. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi gojek. *Jurnal EMBA*.3(4), 61-67.
- Trianggana, D. A. (2014) Peramalan jumlah siswa-siswi melalui pendekatan metode regresi linear, *Jurnal Media Infotama*, 16(2), 74-80.
- Willyam M.R. (2020). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Pustaka.
- Wijaya. (2012). *Pemasaran jasa pendidikan*. Salemba Empat.
- Yulasari. (2017). Evaluasi kualitas pelayanan pengguna dengan metode *servqual* pada perpustakaan iain batu sangkar sumatera barat. *Jurnal Sumbar*, 2(3), 31-35.
- Yanto. (2020). Pemahaman pengertian kreativitas, inovasi kewirausahaan dan strategi pemasaran untuk meningkatkan kinerja perusahaan (studi ukm batik di kabupaten grobogan). *Jurnal Ikip Veteran*, 5(2), 24-29.