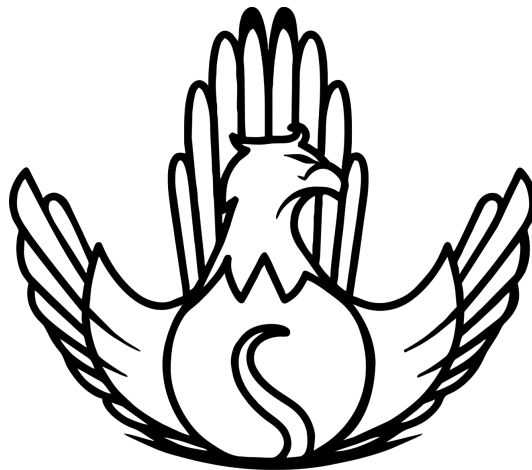


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA TOKO UNTUNG SEJAHTERA 888**



**STIE**  
**Surakarta**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Zahra Aurellia Maharani

NIM 22220014

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**  
**2026**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Tugas Akhir**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO UNTUNG SEJAHTERA 888**

Oleh:

**Zahra Aurellia Maharani**

**22220014**

**Disetujui dan dipertahankan di hadapan  
Dewan Penguji Tugas Akhir Progran Studi S1 Akuntansi  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

**Sukoharjo, 11 Maret 2026**

**Dosen Pembimbing**



**Aditva Liliyan, S.M.B., M.M**

**5438767668131040**

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO UNTUNG SEJAHTERA 888

Oleh:

Zahra Aurellia Maharani

NIM. 22220014

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo,

Dewan Penguji

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

Ketua

Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP.

Anggota

: 

: 

Mengetahui

Ketua STIE Surakarta

  
Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.  
NUPTK. 5438767668131040  


Kepala Program Studi S1 Akuntansi

  
Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak.,  
CAP.  
NUPTK. 285676677230130  


## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahra Aurellia Maharani

NIM : 22220014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO UNTUNG SEJAHTERA 888** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 11 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan



**Zahra Aurellia Maharani**

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

*“Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”*

**(QS. Ali Imran: 173)**

*“You should believe in yourself and don’t let anyone bring you down, you know.*

*Negativity does not exist it’s all about positivity. So, keep that on mind.”*

**(Mark Lee)**

*“Kita tidak bisa belajar tanpa rasa sakit”*

**(Aristoteles)**

*“Bayangkan tak takut melihat berita, tak takut jadi dirimu yang seada-adanya, tak takut punya mimpi yang lumayan agak gila, berat tapi besok ada di tangan kita. Bayangkan jika kita tidak menyerah.*

**(Hindia - Bayangkan jika kita tidak menyerah)**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan dengan sepenuh hati kepada mereka yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang dan dukungan moral bagi saya, terimakasih kepada

1. **Kedua Orang Tua Tercinta**, Bapak Jayadi dan Ibu Erni Wahyudari yang menjadi sumber kekuatan terbesar saya. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang luar biasa, serta kasih sayang yang menjadi motivasi utama saya menyelesaikan studi ini
2. **Yang Terkasih, suami saya Agung Ary Wibowo**, pendamping hidup yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, serta doa dalam setiap proses yang saya lalui. Terimakasih telah menjadi sandaran dan penyemangat hingga skripsi ini selesai.
3. **Dosen Pembimbing, Bapak Aditya Liliyan**, yang telah membimbing, memberikan arahan, dan meluangkan waktu serta ilmunya dengan penuh kesabaran selama penyusunan tugas akhir ini.
4. **Kepada diri saya sendiri, Zahra Aurellia Maharani**, terimakasih telah bekerja keras, tetap tangguh melewati setiap proses dan berhasil membuktikan bahwa kerja keras serta doa akan membuahkan hasil yang manis. Teruslah tumbuh dan jangan pernah berhenti percaya pada kemampuanmu sendiri.
5. **Almamater Tercinta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**, tempat saya menimba ilmu dan mendewasakan diri selama masa perkuliahan
6. **Seluruh Pihak**, yang telah membantu kelancaran penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi S1 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta sekaligus Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta sekaligus Ketua Dewan Penguji atas masukan dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan STIE Surakarta, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan administratif selama penulis menempuh pendidikan.
4. Pimpinan dan Karyawan Toko Untung Sejahtera 888, yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Jayadi dan Ibu Erni Wahyudari, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materiil, serta kasih sayang yang luar biasa kepada penulis.
6. Suami Tercinta, Agung Ary Wibowo, yang selalu memberikan dukungan, kesabaran, dan semangat setiap harinya sehingga penulis tetap kuat menyelesaikan tanggung jawab ini.

7. Rekan-rekan Mahasiswa Angkatan 2022, dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan persahabatannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi dan manajemen.

Sukoharjo, 29 April 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'Z' and 'M' intertwined, with a small cross-like mark in the center.

Zahra Aurellia Maharani

## DAFTAR ISI

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>8</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                         | <b>10</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                        | <b>11</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                              | <b>13</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                                | <b>14</b> |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                          | <b>14</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....                                          | 14        |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                         | 16        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | 17        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | 17        |
| <b>BAB II.....</b>                                               | <b>18</b> |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                                       | <b>18</b> |
| 2.1 Teori Yang Relevan.....                                      | 18        |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan.....                                    | 18        |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....                                    | 19        |
| 2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 20        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                    | 20        |
| 2.3 Kerangka.....                                                | 24        |
| 2.4 Hipotesis.....                                               | 25        |
| <b>BAB III.....</b>                                              | <b>27</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                                | <b>27</b> |
| 3.1 Objek Penelitian.....                                        | 27        |
| 3.2 Sumber dan Data Penelitian.....                              | 27        |
| 3.3 Populasi dan Sampel (Kuantitatif).....                       | 28        |
| 3.3.1 Populasi Penelitian.....                                   | 28        |
| 3.3.2 Sampel Penelitian.....                                     | 29        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 30        |
| 3.5 Definisi Operasional.....                                    | 31        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                    | 34        |
| <b>BAB IV.....</b>                                               | <b>38</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                 | <b>38</b> |
| 4.1 Deskripsi Data.....                                          | 38        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden.....                               | 38        |
| 4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....                          | 39        |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas.....                                   | 39        |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....                                | 41        |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.3 Hasil Uji Normalitas.....                    | 41        |
| 4.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....                 | 42        |
| 4.2.5 Uji Linier Sederhana.....                    | 43        |
| 4.2.6 Uji Hipotesis.....                           | 44        |
| 4.2.7 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )..... | 44        |
| 4.3 Pembahasan.....                                | 44        |
| <b>BAB V.....</b>                                  | <b>46</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                | <b>46</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                | 46        |
| 5.2 Saran.....                                     | 46        |
| 5.3 Penutup.....                                   | 47        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>48</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>50</b> |
| DRAFT KUESIONER/DRAFT PERNYATAAN.....              | 50        |
| TABEL HASIL UJI.....                               | 54        |
| HASIL UJI VALIDITAS.....                           | 54        |
| HASIL UJI RELIABILITY.....                         | 58        |
| HASIL UJI NORMALITAS.....                          | 59        |
| HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS.....                 | 60        |
| HASIL UJI LINIER SEDERHANA.....                    | 60        |
| HASIL UJI KOEFISIENSI DETERMINASI.....             | 61        |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....                         | 24 |
| Tabel 1.2 tabel skema kerangka berpikir.....                      | 25 |
| Tabel 1.3 Tabel Definisi Operasional (Variabel X).....            | 33 |
| Tabel 1.4 Tabel Definisi Operasional (Variabel Y).....            | 34 |
| Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....                     | 39 |
| Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....                     | 40 |
| Tabel 1.7 hasil uji reliabilitas variabel X dan Y.....            | 41 |
| Tabel 1.8 hasil uji normalitas one-sample kolmogorov-smirnov..... | 41 |
| Tabel 1.9 hasil Uji Heteroskedastisitas.....                      | 43 |
| Tabel 1.10 hasil Uji Linier Sederhana.....                        | 43 |
| Tabel 1.11 hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....                 | 44 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Rumus Uji Validitas.....                    | 35 |
| Gambar 1.2 Rumus Analisi Regresi Linier Sederhana..... | 36 |
| Gambar 1.3 Diagram Hasil Uji Normal P-P Plot.....      | 43 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1.1 Kuesioner.....                       | 50 |
| Lampiran 1.2 Hasil Uji Validitas.....             | 54 |
| Lampiran 1.3 Hasil Uji Reliability.....           | 58 |
| Lampiran 1.4 Hasil Uji Normalitas.....            | 59 |
| Lampiran 1.5 Hasil Heteroskedastisitas.....       | 60 |
| Lampiran 1.6 Hasil Uji Linier Sederhana.....      | 60 |
| Lampiran 1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 61 |

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO UNTUNG SEJAHTERA 888**

Oleh:

Zahra Aurellia Maharani

22220014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888. Di tengah persaingan bisnis ritel yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan. Fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya hambatan dalam kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas fisik yang perlu dioptimalkan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Untung Sejahtera 888, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan diolah menggunakan software SPSS. Teknik analisis data meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui uji t dengan nilai t-hitung ( $14,442$ ) > t-tabel ( $1,984$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 3,626 + 0,714X$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,681$ , yang berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar  $68,1\%$  terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888, sedangkan sisanya sebesar  $31,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.