

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* SIBAKUL JOGJA
TERHADAP KEPUASAN MITRA
(UMKM *CRAFT* DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)**



Rohman Andi Prayogi

182304021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

SIBAKUL JOGJA TERHADAP KEPUASAN MITRA

(UMKM *CRAFT* DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)

Diajukan Oleh :

Rohman Andi Prayogi

NPM. 182304021

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 19 Agustus 2022

Mengesahkan

Ketua Penguji

Pembimbing

(Niken widyastuti, S.E., M.M.)

NIDN. 0521107703

Anggota Penguji 1

(Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.)

NIDN. 0519029002

Anggota Penguji 2

(Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.)

NIDN. 0506098101

(Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.)

NIDN. 0519029002

Ketua Program Studi Manajemen



(Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.)

NPP.2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rohman Andi Prayogi
NPM : 182304021
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Sibakul Jogja Terhadap Kepuasan Mitra (UMKM *Craft* Daerah Istimewa Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 Agustus 2022



Rohman Andi Prayogi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur saya kehadirat Allah SWT. Sehingga penulis telah menyelesaikan proposal Skripsi yang berlangsung pada Dinas Koperasi Dan UKM DIY ini dengan tepat waktu.

Salah satu tujuan penulis dalam menulis proposal Skripsi ini adalah sebagai dokumentasi, hasil, dan juga bentuk evaluasi kegiatan penelitian serta menambah wawasan terutama untuk penulis dan pembaca. Proposal Skripsi ini disusun berdasarkan data-data yang valid yang telah dikumpulkan dalam metode penelitian.

Penulis menyampaikan terima kasih pada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan skripsi ini hingga selesai. Yaitu kepada:

1. Bapak Dr Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES).
3. Bapak Adi Heriyadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Akademik FES.
4. Ibu Murwarni Eko Astuti, S.E., M.B.A. selaku Kepala Prodi Manajemen.
5. Ibu Krisna Mutiara Wati, S. E., M. Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi sudah membantu proses pembuatan Proposal Skripsi penulis di Dinas Koperasi Dan UKM DIY.

6. Bapak Wahyu Tri Atmojo selaku konsultan PLUT Dinas Koperasi Dan UKM DIY telah membimbing penulis selama proses kegiatan penelitian berlangsung.
7. Orang Tua penulis sebagai pendukung utama segala kegiatan yang penulis lakukan.
8. Dan seorang wanita yang selalu ada dalam setiap kegiatan penulis selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari atas ketidaksempurnaan penyusunan Proposal Skripsi ini. namun penulis tetap berharap proposal ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya masukan berupa kritik atau saran yang membangun agar lebih baik untuk ke depannya. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 11 Agustus 2022

Penulis

Rohman Andi Prayogi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Faktor Kualitas Pelayanan	14

2.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5	Kepuasan Mitra.....	17
2.1.6	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.7	Pelayanan	19
2.1.8	Customer Service.....	20
2.1.9	Umkm Craft	21
2.1.10	Sibakul Jogja.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Berpikir	29
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	31
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.4	Populasi Dan Sampel.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Teknik Analisis Data	35
BAB IV PEMBAHASAN.....		38
4.1	Deskripsi Data	38
4.1.1	Profil Perusahaan	38

4.1.2	Karakteristik Responden.....	39
4.2	Pengujian Hipotesis	43
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif	43
4.2.2	Uji Validitas	47
4.2.3	Uji Reliabilitas	49
4.2.4	Uji Regresi Linier Sederhana.....	50
4.2.5	Uji T.....	51
4.2.6	Uji Koefisien Determinansi	52
4.3	Pembahasan.....	52
BAB V	KESIMPULAN	58
5.1	Simpulan	58
5.2	Rekomendasi	58
5.2.1	Bagi Instansi	58
5.2.2	Bagi Peneliti.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Skala Penilaian.....	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X.....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y.....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 7 hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (t).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinansi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tamplan Website SiBakul.....	3
Gambar 1. 2 Data UMKM DIY	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Logo SiBakul Jogja	38
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 3 Usia Pemilik Usaha	40
Gambar 4. 4 Lama Usaha Mitra.....	41
Gambar 4. 5 Tahun Bergabung SiBakul Jogja.....	42
Gambar 4. 6 Wilayah Usaha UMKM	43

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 2 Jadwal Penelitian	65
Lampiran 3 Lembar Bebas Keuangan.....	66
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS.....	72
Lampiran 7 Lembar Kartu Bimbingan.....	75
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiarisme	76

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN