

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK,
DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO**

(Survei Pada Konsumen Photo Studio Maspur Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

GINA AMALIA

NIM : 1808203163



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1442 H / 2022 M

ABSTRAK

GINA AMALIA. NIM: 1808203163. “PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO (SURVEI PADA KONSUMEN PHOTO STUDIO MASPUR CIREBON)”. 2022.

Jasa merupakan tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa merupakan pekerjaan yang melakukan sebuah pelayanan. Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa yang saat ini sedang berkembang adalah usaha photo studio atau dikenal dengan usaha fotografi. Photo Studio Maspur Cirebon merupakan salah satu tempat yang menyediakan layanan jasa dibidang fotografi. Yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas pelayanan yang merupakan totalitas karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain seperti harga, kualitas pelayanan, emosional, kualitas produk, lokasi, dan biaya.

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh pelayanan prima, kualitas produk, dan diferensiasi produk terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan studi dokumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Photo Studio Maspur Cirebon. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis penarikan sampling insidental. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data non-parametrik yaitu Korelasi Spearman Rho, dan Korelasi Distribusi Student (Uji-T). Dengan bantuan IBM SPSS Statistic 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan prima (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sebesar $14,275 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,000$ (Sig. $< 0,05$), variabel kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sebesar $14,890 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,000$ (Sig. $< 0,05$), serta variabel diferensiasi produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sebesar $13,232 > 1,660$ dan nilai signifikan $0,000$ (Sig. $< 0,05$).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

GINA AMALIA. NIM: 1808203163. "INFLUENCE OF PRIMARY SERVICE, PRODUCT QUALITY, AND PRODUCT DIFFERENCE ON CONSUMER SATISFACTION ON PHOTO STUDIO SERVICES (SURVEY ON CONSUMER PHOTO STUDIO MASPUR CIREBON)". 2022.

A service is an action or performance that one party can offer to another, which is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Companies engaged in services are jobs that perform a service. One of the businesses engaged in services that is currently developing is the photo studio business or known as the photography business. Photo Studio Maspur Cirebon is one place that provides services in the field of photography. What must be considered by the company is the quality of service which is the totality of the characteristics of goods and services that show their ability to satisfy consumer needs. Factors that affect consumer satisfaction include price, service quality, emotional, product quality, location, and cost.

This study was shown to analyze whether or not there is an effect of excellent service, product quality, and product differentiation on consumer satisfaction. This type of research is survey research using a quantitative approach. Sources of data used are primary and secondary data. While the data collection techniques in the form of questionnaires, interviews, and document studies. The population in this study were consumers of Photo Studio Maspur Cirebon. The samples studied were 100 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling with incidental sampling. The data analysis technique used in this research is using non-parametric data analysis, namely Spearman Rho Correlation, and Student Distribution Correlation (T-Test). With the help of IBM SPSS Statistics 25.

The results of this study indicate that partially the excellent service variable (X1) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y) where $t_{count} > t_{table}$ with a value of $14.275 > 1.660$ and a significance value of 0.000 (Sig. < 0.05), the variable product quality (X2) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y) where $t_{count} > t_{table}$ with a value of $14.890 > 1.660$ and a significance value of 0.000 (Sig. < 0.05), and product differentiation variable (X3) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y) where $t_{count} > t_{table}$ with a value of $13,232 > 1,660$ and a significant value of 0.000 (Sig. < 0.05).

Keywords : *Excellent Service, Product Quality, Product Differentiation, Consumer Satisfaction*

الملخص

جيناماليا. رقم الهوية: 081 0313128 361. "تأثير الخدمة الأولية وجودة المنتج والاختلاف في المنتج على رضا المستهلك عن خدمات استوديو الصور (استقصاء حول استوديو صور المستهلك سيريون). 2020.

الخدمة هي عمل أو أداء يمكن لطرف ما أن يقدمه لطرف آخر ، وهو أمر غير ملموس في الأساس ولا يؤدي إلى ملكية أي شيء. الشركات العاملة في الخدمات هي وظائف تؤدي خدمة. واحدة من الشركات العاملة في الخدمات التي يتم تطويرها حاليًا هي أعمال استوديو الصور أو المعروفة باسم أعمال التصوير الفوتوغرافي. استوديو الصور

سيريون ماسبور هو أحد الأماكن التي تقدم خدمات في مجال التصوير الفوتوغرافي. ما يجب على الشركة مراعاته هو جودة الخدمة وهي مجموع خصائص السلع والخدمات التي تظهر قدرتها على تلبية احتياجات المستهلك. تشمل العوامل التي تؤثر على رضا المستهلك السعر وجودة الخدمة والعاطفة وجودة المنتج والموقع والتكلفة.

تم عرض هذه الدراسة لتحليل ما إذا كان هناك تأثير أم لا للخدمة الممتازة وجودة المنتج وتماييز المنتج على رضا المستهلك. هذا النوع من البحث هو بحث مسح باستخدام نهج كمي. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والثانوية. بينما تقنيات جمع البيانات على شكل استبيانات ومقابلات ودراسات توثيق. كان السكان في هذه الدراسة مستهلكين لصور المستهلك سيريون. كانت العينات المدروسة 001 مستجيبة. تقنية أخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات غير الاحتمالية مع أخذ العينات العرضي. تستخدم تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث تحليل البيانات غير البارامترية ، وهي ارتباط سيرمان رو ، وترابط توزيع الطلاب (اختبار ت). بمساعدة آي بي إم SPSS الإحصاء 52.

. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن متغير الخدمة الممتازة (X1) له تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك (Y) حيث تي- الجدو < تي- العد بقيمة 0.41205 < 0.0001 وقيمة معنوية 0.000.0 (Sig). > 0.050 ، فإن جودة المنتج المتغيرة (X2) لها تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك (Y) حيث تي- الجدو < تي- العد بقيمة 0.41209 < 0.0001 وقيمة معنوية 0.000.0 (Sig). > 0.050 ، وتماييز المنتج المتغير (X3) له تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك (Y) حيث تي- الجدو < تي- العد بقيمة 0.31232 < 0.0001 وقيمة معنوية 0.000.0 (Sig). > 0.050.

الكلمات الرئيسية: خدمة ممتازة ، جودة المنتج ، تمييز المنتج ، رضا المستهلك

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK,
DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO**

(Survei Pada Konsumen Photo Studio Maspur Cirebon)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

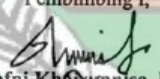
Oleh

Gina Amalia

Nim : 1808203163


Pembimbing

Pembimbing I,


Hafni Khairunnisa, M. Sc

NIP. 19880826 201801 2 002


Pembimbing II,


Dr. H. Avus Ahmad Yusuf, SE, M. Si

NIP. 19710801 200003 1 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


F. Saefudin, M. Ag

NIP. 19760312 200312 1 003



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Gina Amalia**, NIM : 1808203163 dengan judul "**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO (Survei Pada Konsumen Photo Studio Maspur Cirebon)**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hafni Khairunnisa, M. Sc
NIP. 19880826 201801 2 002

Dr. H. Avus Ahmad Yusuf, SE. M. Si
NIP. 19710801 200003 1 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO (Survei Pada Konsumen Photo Studio Maspur Cirebon)", oleh Gina Amalia, NIM : 1808203163, telah diujikan pada sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 25 Mei 2022.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahim.

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gina Amalia
NIM : 1808203163
Tempat, Tanggal lahir : Cirebon, 28 Desember 1998
Alamat : Desa Purwawinangun Blok Siplasa RT/RW
05/06 Kec. Suranenggala Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO (Survei Pada Konsumen Photo Studio Maspur Cirebon)**”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adapun apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 04 Maret 2022

Saya yang menyatakan,



Gina Amalia
NIM.1808203163

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Gina Amalia lahir di Cirebon pada tanggal 28 Desember 1998. Penulis adalah anak pertama dari 3 bersaudara, putri dari Bapak Sumarjo (Alm) dan Ibu Titi Khodijah. Beralamat di Desa Purwawinangun Blok Sipalasa RT/RW 05/06 Kec. Suranenggala Kab. Cirebon.

E-mail: reginaamalia1228@gmail.com

Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. TK RA Miftahul Huda – Kabupaten Cirebon tahun 2004 – 2006
2. SDN 1 Purwawinangun – Kabupaten Cirebon tahun 2006 – 2011
3. SMPN 1 Gunung Jati – Kabupaten Cirebon tahun 2011 – 2014
4. MAN 1 – Kota Cirebon tahun 2014 – 2017
5. IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Syariah Ekonomi dan Islam Jurusan Perbankan Syariah tahun 2018 – Sekarang



KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Karya ini saya persembahkan untuk:

Mamahku tercinta yaitu Mamah Titi Khodijah yang selalu memberikan dukungan dan doa setiap saat

Bapakku yang telah berada di Surga yaitu Bapak Sumarjo yang telah mendoakan saya di Surga :)

Adik-adiku yang tersayang, yaitu Andi Rahman dan Putri Ramadhan Lestari yang selalu mensupport kakak untuk tidak malas mengerjakan skripsi

Sahabat-sahabatku sewaktu di MAN, yaitu Siti Marpuah yang selalu menghiburku

Dan Abrin Ibnul Farikh yang selalu mensupport saya dalam keadaan apapun

Terimakasih atas dukungan dan doa kalian semua

Aku sayang kalian



MOTTO

Sesusah apa pun kita, semiskin apa pun kita, hidup ini harus tetap berjalan.

Senang tidak senang, suka tidak suka, mau tidak mau.

Semuanya tetap harus dijalani



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PHOTO STUDIO (Survei pada konsumen Photo Studio Maspur Cirebon).”** Berkat pertolongan serta nikmat yang diberikan oleh Allah SWT, penulis dapat melewati rintangan dan tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan pada junjungan kita, yaitu Nabi Muhammad SAW. beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya dan semoga sampai kepada kita semua selaku umatnya. Aamiin Allahumma Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah Ekonomi dan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk teman-teman di jurusan Perbankan Syariah. Dalam penyusunan skripsi ini, tentu saja tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang sangat membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M. Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Aan Jaelani, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah Ekonomi dan Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefullah, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (PS) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah (PS) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Hafni Khairunnisa, M. Sc, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I.
6. Bapak Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M. Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
7. Orang tua saya, Ibu Titi Khodijah, beserta adik-adik dan saudara saya.
8. Rekan seperjuangan mahasiswa Perbankan Syariah (PS) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2018.
9. Owner dan konsumen Photo Studio Maspur Cirebon yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak kepada berbagai pihak yang turut memberikan dukungannya, semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap dukungan yang diberikan kepada penulis, Aamiin Allahumma Aamiin.

Penulis berharap siapapun yang membaca skripsi ini semoga mampu mengambil ilmu yang ada di dalamnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan, Aamiin Allahumma Aamiin.

Cirebon, 31 Januari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| المُلخَص | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| NOTA DINAS | v |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PERSEMBAHAN | ix |
| MOTTO | x |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 12 |
| 1. Identifikasi Masalah | 12 |
| 2. Pembatasan Masalah | 13 |
| 3. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 13 |
| 1. Tujuan Penelitian | 13 |
| 2. Kegunaan Penelitian..... | 14 |
| D. Sistematika Penulisan | 15 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kajian Teori | 16 |
| 1. Pelayanan Prima..... | 16 |
| a. Definisi Pelayanan | 16 |
| b. Definisi Pelayanan Prima..... | 16 |
| c. Tujuan Pelayanan Prima | 19 |
| d. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima..... | 20 |
| e. Faktor-faktor Pelayanan Prima | 22 |
| f. Dimensi Kinerja Pelayanan..... | 23 |
| 2. Kualitas Produk..... | 24 |
| a. Definisi Kualitas | 24 |
| b. Definisi Produk | 25 |
| c. Definisi Kualitas Produk..... | 26 |
| d. Pentingnya Kualitas Produk..... | 27 |
| e. Dimensi Kualitas Produk | 27 |
| 3. Diferensiasi Produk..... | 28 |
| a. Definisi Diferensiasi Produk..... | 28 |
| b. Dimensi Diferensiasi Produk | 29 |
| 4. Kepuasan Konsumen..... | 29 |
| a. Definisi Kepuasan Konsumen..... | 29 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| b. | Teori Kepuasan Konsumen..... | 31 |
| c. | Manfaat Kepuasan Konsumen | 33 |
| d. | Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen | 33 |
| e. | Tingkat Kepuasan Konsumen | 34 |
| f. | Metode Mengukur Kepuasan Konsumen..... | 35 |
| g. | Dimensi Kepuasan Konsumen | 37 |
| B. | Literature Review | 38 |
| C. | Kerangka Pemikiran | 46 |
| D. | Hipotesis Penelitian..... | 47 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-----------|--|-----------|
| A. | Objek Penelitian..... | 49 |
| B. | Jenis Penelitian..... | 49 |
| C. | Sumber Data Penelitian..... | 50 |
| 1. | Data Primer | 50 |
| 2. | Data Sekunder | 50 |
| D. | Populasi dan Sampel..... | 51 |
| 1. | Populasi | 51 |
| 2. | Sampel..... | 51 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 1. | Angket/Kuesioner | 52 |
| 2. | Wawancara | 52 |
| 3. | Studi Dokumen | 53 |
| F. | Definisi Operasional Variabel..... | 53 |
| 1. | Variabel Independen | 53 |
| 2. | Variabel Dependen..... | 54 |
| G. | Uji Instrumen Penelitian | 60 |
| 1. | Uji Validitas | 61 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 61 |
| H. | Teknik Analisis Data | 62 |
| 1. | Uji Korelasi Rank Spearman (ρ)..... | 62 |
| 2. | Uji Korelasi Distribusi Student (Uji-t)..... | 63 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-----------|--|-----------|
| A. | Gambaran Objek Penelitian | 64 |
| 1. | Sejarah Singkat Photo Studio Maspur Cirebon..... | 64 |
| 2. | Logo Photo Studio Maspur Cirebon | 65 |
| 3. | Struktur Organisasi | 66 |
| 4. | Jam Operasional | 66 |
| 5. | Fasilitas | 66 |
| 6. | Harga Photo Studio Maspur Cirebon | 67 |
| B. | Karakteristik Responden | 70 |
| 1. | Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| 2. | Berdasarkan Usia | 72 |
| 3. | Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 73 |
| 4. | Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 74 |
| 5. | Berdasarkan Tingkat Pendapatan | 75 |

| | |
|---|------------|
| 6. Berdasarkan Sumber Informasi..... | 76 |
| 7. Berdasarkan Jumlah Kunjungan | 77 |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 78 |
| 1. Deskripsi Variabel Independen | 78 |
| a. Pelayanan Prima (X1) | 78 |
| b. Kualitas Produk (X2) | 83 |
| c. Diferensiasi Produk (X3) | 87 |
| 2. Deskripsi Variabel Dependen | 92 |
| a. Kepuasan Konsumen (Y) | 92 |
| D. Hasil Penelitian | 94 |
| 1. Uji Validitas | 94 |
| 2. Uji Reliabilitas | 96 |
| 3. Uji Hipotesis | 97 |
| a. Uji Korelasi Rank Spearman..... | 98 |
| b. Uji Korelasi Distribusi Student (Uji-t)..... | 100 |
| E. Pembahasan Penelitian..... | 102 |
| 1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Photo Studio Maspur Cirebon | 102 |
| 2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Photo Studio Maspur Cirebon | 105 |
| 3. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Photo Studio Maspur Cirebon | 109 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 112 |
| B. Saran | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 115 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas | 18 |
| Tabel 2.2 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i> | 19 |
| Tabel 2.3 <i>Literature Review</i> | 38 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 54 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 60 |
| Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 63 |
| Tabel 4.1 Harga Photo Studio Maspur Cirebon | 67 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden | 71 |
| Tabel 4.3 Usia Responden..... | 72 |
| Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden | 73 |
| Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan Responden | 74 |
| Tabel 4.6 Tingkat Pendapatan Responden | 75 |
| Tabel 4.7 Sumber Informasi Responden | 76 |
| Tabel 4.8 Jumlah Kunjungan Responden | 77 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima | 78 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Pelayanan Prima | 82 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk | 83 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Produk | 87 |
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Diferensiasi Produk | 88 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Variabel Diferensiasi Produk | 91 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen | 92 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen | 93 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas X1, X2, X3, dan Y | 95 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3, dan Y | 97 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman | 98 |
| Tabel 4.20 Hubungan antara Variabel X dengan Variabel Y | 102 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Background Photo Studio Maspur Cirebon | 8 |
| Gambar 1.2 Background Photo dan Gaun Prewedding Studio Maspur Cirebon..... | 9 |
| Gambar 1.3 Background Photo Yen Pop | 9 |
| Gambar 1.4 Background Photo Jeh Studio | 9 |
| Gambar 1.5 Background Photo Aini Studio | 10 |
| Gambar 1.6 Background Photo Cirebon Indah | 10 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 47 |
| Gambar 4.1 Photo Studio Maspur Cirebon..... | 65 |
| Gambar 4.2 Logo Photo Studio Maspur Cirebon | 65 |
| Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden | 71 |
| Gambar 4.4 Diagram Usia Responden..... | 72 |
| Gambar 4.5 Diagram Pendidikan Terakhir Responden | 74 |
| Gambar 4.6 Diagram Jenis Pekerjaan Responden | 75 |
| Gambar 4.7 Diagram Tingkat Pendapatan Responden | 76 |
| Gambar 4.8 Diagram Sumber Informasi Responden | 77 |
| Gambar 4.9 Diagram Jumlah Kunjungan Responden..... | 78 |



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihserakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara Arab ke aksara Latin. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba' | b | Be |
| ت | ta' | t | Te |
| ث | sa' | š | Es (dengan titik diatas) |
| ج | jim | j | Je |
| ح | ha' | h | Ha(dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | Ka dan Ha |
| د | dal | d | De |
| ذ | zal | ž | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | sin | s | Es |
| | syin | sy | Es dan Ye |

| | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|---|
| ش ص ض | sad dad | ş đ | Es (dengan titik di bawah) De (dengan titik dibawah) |
| ط ظ ع غ ف | Ta za 'ain gain fa' | ţ z ' g f | Te (dengan titik dibawah) Zet (dengan titik dibawah) Koma terbalik diatas Ge Ef |
| ق ك ل م ن | Qaf kaf lam mim nun | Q k l m n | Qi Ka El Em En |
| و ه ء ي | Wawu ha' hamzah ya' | W h ' Y | We Ha Apostrof Ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monofong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya*' (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسْرَ ditulis kasara

جَعَلَ ditulis ja'ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوَّلَ ditulis haula.

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|--------|--------------------|-------------|------------------------|
| ا...َ | Fathah dan alif | Â | a dengan garis di atas |
| َي...َ | Atau fathah dan ya | | |
| ي...ِ | Kasrah dan ya | Î | i dengan garis di atas |
| و...ُ | Dammah dan wau | Û | u dengan garis di atas |

| | | | |
|--|--|--|------|
| | | | atas |
|--|--|--|------|

Contoh: قَالَ ditulis *qâla*

قِيلَ ditulis *qîla*

يُقُولُ ditulis *yaqûlu*

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfâl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfâ*

E. Syaddah

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ي ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah جِ maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh: رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*

الْحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh: الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*

الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh: الْمَلِكُ ditulis *al-Maliku*

الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof ('). Contoh :

شَيْءٌ ditulis *Syai'un*

أَمْرٌ ditulis *Umirtu*

النَّوْءُ ditulis *An-Nau'u*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat

yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: *وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ*

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat.

Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: *الْبُحَارِي* ditulis *al-Bukhârî*

الْبَيْهَقِي ditulis *al-Baihaqî*

