

**PENGARUH KUALITAS JASA, KOMUNIKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT MULTI KONSULINDO SUKSES MAKMUR**

SKRIPSI



Oleh:

Vincent Eka Putra Tham

180910089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS JASA, KOMUNIKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT MULTI KONSULINDO SUKSES MAKMUR**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Vincent Eka Putra Tham

180910089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vincent Eka Putra Tham
NPM : 180910089
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Produk Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA, KOMUNIKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT MULTI KONSULINDO SUKSES MAKMUR

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

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

Batam, 13 Januari 2022



Vincent Eka Putra Tham

180910089

**PENGARUH KUALITAS JASA, KOMUNIKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT MULTI KONSULINDO SUKSES MAKMUR**

SKRIPSI

**untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh

Vincent Eka Putra Tham

180910089

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 13 Januari 2022



Tiurniari Purba, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di PT Multi konsulindo Sukses Makmur. Penelitian ini menetapkan cara pengumpulan data primer dengan menggunakan metode angket. Sebuah kuesioner penjelasan identitas diri dibagikan kepada konsumen untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menggunakan jasa perusahaan tersebut. Penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh yang menggunakan semua angka populasi sebagai sampel yakni 148 konsumen PT Multi Konsulindo Sukses Makmur untuk menilai pengaruh kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Pengumpulan data secara pribadi akan menggunakan alat survei yakni kuisisioner di lokasi penelitian. Statistik deskriptif dilakukan untuk menguji data dengan menggunakan SPSS versi 25. Penganalisan data terdiri atas uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas berpengaruh langsung dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Secara masing-masing kualitas jasa mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan dimana t hitung $2,256 > t$ tabel $1,976$, komunikasi mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan dimana t hitung $4,758 > t$ tabel $1,976$, fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan dimana t hitung $3,192 > t$ tabel $1,976$. Kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dilihat dari nilai uji f dimana f hitung $47,157 > f$ tabel $2,67$.

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan Konsumen , Kualitas Jasa, Komunikasi

ABSTRACT

The purpose of this study was to understand the effect of service quality, communication and facilities on customer satisfaction at PT Multi Konsulindo Sukses Makmur. This study determines the method of collecting primary data using the questionnaire method. A self-identification questionnaire was distributed to consumers to find out what factors influence consumer satisfaction so that they use the company's services. Determination of the sample using a saturated sampling technique that uses all population figures as a sample, namely 148 consumers of PT Multi Konsulindo Sukses Makmur to assess the effect of service quality, communication and facilities on customer satisfaction. Personal data collection will use a survey tool, namely a questionnaire at the research site. Descriptive statistics were conducted to test the data using SPSS version 25. The data analysis consisted of validity test, reliability test, classical assumption test and influence test. The results showed that the quality of services, communications and facilities had a direct and partial effect on consumer satisfaction. Each service quality affects customer satisfaction significantly where t count 2,256 > t table 1,976, communication affects customer satisfaction significantly where t count 4,758 > t table 1,976, facilities affect customer satisfaction significantly where t count 3,192 > t table 1,976. Quality of service, communication and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction seen from the value of the f test where f count 47.157 > f table 2.67

Keywords: Communication, Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality,

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa, Komunikasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur”** sebagai salah satu persyaratan yang wajib diselesaikan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) ini dengan baik dan sesuai pada waktu yang sudah ditentukan.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi yang dibuat oleh penulis tidaklah sepenuhnya sempurna, tentunya masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan dan mengapresiasi kritik dan saran dari para pembaca. Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis banyak mendapat saran, ide, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang antara lain:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Tiurniari, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah membantu mendidik kami dan mempermudah pembelajaran.
6. Pimpinan dan karyawan PT Multi Konsulindo Sukses Makmur.
7. Orang tua yang memberikan arahan, nasehat dan juga memberikan motivasi agar cepat pengerjaan skripsi ini baik dan benar.
8. Saudara dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebut satu per satu, penulis turut berterima kasih sudah memberikan dukungan dan motivasi sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Semoga segala bimbingan, saran, kritik, pengarahan, dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Tuhan Yang Maha Esa.

Batam, 13 Januari 2022



Vincent Eka Putra Tham

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis	6
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Jasa	8
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Jasa	8
2.1.1.2. Tujuan Kualitas Jasa	9
2.1.1.3. Indikator Kualitas Jasa.....	10
2.1.2. Komunikasi.....	11
2.1.2.1. Pengertian Komunikasi.....	11
2.1.2.2. Jenis Komunikasi.....	12
2.1.2.3. Hukum Komunikasi Efektif.....	14
2.1.2.4. Indikator Komunikasi	15
2.1.3. Fasilitas	16
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	16
2.1.3.2. Indikator Fasilitas	18
2.1.4. Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.2. Dampak Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.3. Faktor Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Berpikir	24
2.3.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	24

2.3.2.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.	Kerangka Pemikiran	25
2.5.	Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1.	Desain Penelitian	26
3.2.	Operasional Variabel	26
3.2.1.	Variabel Independen.....	26
3.2.2.	Variabel Dependen	27
3.3.	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1.	Populasi	30
3.3.2.	Sampel	30
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	30
3.5.	Metode Analisis Data	30
3.5.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.2.	Uji Kualitas Data	31
3.5.2.1.	Uji Validitas.....	32
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	32
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	32
3.5.3.1.	Uji Normalitas	32
3.5.3.2.	Uji Multikolineritas	33
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	33
3.5.4.	Uji Pengaruh	34
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	34
3.5.5.	Uji Hipotesis	35
3.5.5.1.	Uji T.....	35
3.5.5.2.	Uji F	35
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.6.1.	Lokasi Penelitian	35
3.6.2.	Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1.	Profil Perusahaan	37
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak.....	37
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi.....	39
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	39
4.2.	Hasil Penelitian	40
4.2.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1.1.	Variabel Kualitas Jasa	40
4.2.1.2.	Variabel Komunikasi	41
4.2.1.3.	Variabel Fasilitas	43
4.2.1.4.	Variabel Kepuasan Konsumen	44
4.2.2.	Uji Kualitas Data	45
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas	45

4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	46
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	46
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	46
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.2.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.2.4. Uji Pengaruh	50
4.2.4.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.2.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.2.5. Uji Hipotesis	52
4.2.5.1. Hasil Uji T	52
4.2.5.2. Hasil Uji F	53
4.3. Pembahasan	53
4.3.1. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur.....	53
4.3.2. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur.....	54
4.3.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur	54
4.3.4. Pengaruh Kualitas Jasa, Komunikasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	
Lampiran 1.	
Lampiran 2.	
Lampiran 3.	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Kurva Histogram	46
Gambar 4.2 Normal P-Plot Regression Standardized	47
Gambar 4.3 Scatterplot	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Klien di PT Multi Konsulindo Sukses Makmur.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	222
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif.....	31
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi.....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kualitas Jasa.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Komunikasi.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Fasilitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	44

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Analisis Regresi Linear Berganda 34