

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT ANUGERAH AVAVA CEMERLANG**

SKRIPSI



**Oleh :
Roni
160910134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT ANUGERAH AVAVA CEMERLANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Roni

160910134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Roni
NPM : 160910134
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ANUGERAH AVAVA
CEMERLANG**

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 akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 13 Februari 2020

Materai 6000

Roni
160910134

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT ANUGERAH AVAVA CEMERLANG**

SKRIPSI

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

**Oleh
Roni
160910134**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 13 Februari 2020

Raymond, S.E., M.Sc.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Anugerah Avava Cemerlang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Total sampel adalah 149. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kualitas data, digunakan analisis linier dan koefisien determinasi (R^2) untuk melakukan eksperimen asumsi klasik dan untuk menguji pengaruhnya, sedangkan menggunakan uji t dan uji F untuk menguji hipotesis dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil dari koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan adalah 60,5% terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu dapat dilihat bahwa fasilitas mempengaruhi 60,9% dan kualitas pelayanan mempengaruhi 28,3% pada kepuasan pelanggan dari regresi linier berganda. Kesimpulan yang didasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan ini adalah bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities and services on customer satisfaction at PT Anugerah Avava Cemerlang by using saturated sampling techniques. The total sample was 149. The instrument used to collect data was a questionnaire. By using validity and reliability tests to test data quality, a linear analysis and coefficient of determination (R^2) is used to experiment the classical assumptions and to test their effects, while using the t test and F test to test hypotheses with the help of SPSS version 21. The results of the coefficient of determination (R^2) shows that facilities and service quality are 60.5% of customer satisfaction. Meanwhile it can be seen that facilities affect 60.9% and service quality affect 28.3% on customer satisfaction from multiple linear regression. The conclusion based on the results of this research and discussion is that the facilities partially have a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality partially positive and significant effect on customer satisfaction and simultaneous facility and service quality significantly influence customer satisfaction.

Keywords : *Facilities; services quality; customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak . Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
3. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 13 Februari 2020
Penulis

Roni

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Fasilitas.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.3.1 Hubungan variabel fasilitas (X1) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y).....	24
2.3.2 Hubungan variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y)	24
2.3.3 Hubungan variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y)	25
2.4 Hipotesis	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel	27
3.2.1 Variabel Independen.....	27
3.2.2 Variabel Dependen	28
3.3 Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.4.1	Alat Pengumpulan Data.....	31
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	32
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4	Uji Pengaruh	37
3.5.5	Uji Hipotesis	38
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	39
3.6.1	Lokasi Penelitian	39
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	40

HASIL DAN PEMBAHASAN..... 41

4.1	Identifikasi Responden	41
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Profesi	43
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	44
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	45
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	46
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	48
4.3.1	Analisis Pengujian Validitas Instrumen	48
4.3.2	Analisis Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	50
4.3.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	51
4.3.4	Hasil Pengujian Pengaruh.....	55
4.3.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	57
4.3.6	Pembahasan Hasil Penelitian	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 62

5.1	Simpulan	62
5.2	Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Anugerah Avava Cemerlang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	30
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.4 Range Validitas	35
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	36
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	44
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Fasilitas	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.12 Indeks Koefisien Reliabilitas	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Line Chart Data Jumlah Pelanggan	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	52
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot	52

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Uji Validitas Korelasi Product Moment	34
Rumus 3.2 Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	35
Rumus 3.3 Analisis Regresi Berganda.....	37
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	38
Rumus 3.5 t_{hitung}	38
Rumus 3.6 F_{hitung}	39
Rumus 4.1 Persamaan Regresi Linear	56