

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KETERSEDIAAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FRENGKY JAYA VALASINDO**

SKRIPSI



**Oleh:
Herpin
160910085**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KETERSEDIAAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FRENGKY JAYA VALASINDO**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Herpin
160910085**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Herpin

NPM/NIP : 160910085

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT FRENGKY JAYA VALASINDO

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, 07 Februari 2020

Materai 6000

Herpin
160910085

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KETERSEDIAAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FRENGKY JAYA VALASINDO**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Herpin
160910085**

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

**Batam, 7 Februari 2020
Pembimbing**

**Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Frengky Jaya Valasindo. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan *sampling* jenuh dan jumlah sampel sebanyak 102 responden. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh tapi secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo artinya pelanggan menganggap tekstur dan warna toko yang masih kurang menarik, Kualitas pelayanan berpengaruh tapi secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo artinya pelanggan menganggap ruang tunggu masih kurang dilengkapi dengan kursi yang nyaman, ketersediaan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya ketersediaan produk yang selalu ada dapat memuaskan pelanggan, Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan pelanggan, Kualitas pelayanan dan ketersediaan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya kualitas pelayanan yang baik dan ketersediaan produk yang selalu ada dapat memuaskan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, ketersediaan produk, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, facilities and product availability on customer satisfaction at PT Frengky Jaya Valasindo. Sampling was determined using saturated sampling and the total sample of 102 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 20. The results in this study stated that the facility had an effect but not significantly on customer satisfaction of PT Frengky Jaya Valasindo meaning that the customer considered the texture and the color of the shop is still not attractive enough, the quality of service influences but not significantly to the customer satisfaction of PT Frengky Jaya Valasindo which means that the customer considers the space to wait is still less equipped with a comfortable chair, the availability of the product significantly influences the customer satisfaction of PT Frengky Jaya Valasindo which means product availability which is always there can satisfy customers, facilities and service quality simultaneously influence customer satisfaction PT Frengky Jaya Valasindo which means adequate facilities and good service quality can satisfy customers bro, Service quality and product availability simultaneously affect customer satisfaction of PT Frengky Jaya Valasindo, which means good quality service and the availability of products that are always there can satisfy customers.

Keywords: *service quality, facilities, product availability, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si dan selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Seluruh pimpinan dan karyawan pada PT Frengky Jaya Valasindo yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
6. Orang tua yang telah membesarkan dan mendidik penulis serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman kampus maupun diluar kampus yang membantu, memotivasi dan membagi pengalamannya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Para responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Semoga Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Herpin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.2 Aspek Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2. Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3. Pengukurun Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Fasilitas	16
2.1.2.1. Definisi Fasilitas	16
2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	17
2.1.2.3. Bagian Fasilitas Fisik	18
2.1.2.4. Indikator Fasilitas	19
2.1.3. Ketersediaan Produk	19
2.1.3.1. Definisi Ketersediaan Produk	19
2.1.3.2. Teori Dasar Ketersediaan Produk	20

2.1.3.3. Indikator Ketersediaan Produk	21
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.2. Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Hubungan antar variabel	28
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan	29
2.3.3. Pengaruh Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.5. Pengaruh Ketersediaan produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4. Kerangka Pemikiran	31
2.5. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian	33
3.3. Operasional Variabel	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6. Metode Analisis Data	37
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.6.2 Uji Kualitas Data	40
3.6.2.1 Uji Validitas	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3.1. Uji Normalitas	43
3.6.3.2. Uji Heterokedastisitas	43
3.6.3.3. Uji Multikolinearitas	44
3.6.4. Uji Pengaruh.....	45
3.6.4.1. Uji Linear Berganda.....	45

3.6.4.2 Koefisien Determinasi.....	46
3.6.5. Uji Hipotesis	46
3.6.5.1. Uji Parsial (T-test)	46
3.6.5.2 Uji Simultan (F-test)	47
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.7.1. Lokasi Penelitian	47
3.7.2. Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Profil Responden	49
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Dalam Sebulan	50
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Transaksi Dalam Sebulan	51
4.1.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran yang Biasa Digunakan ..	52
4.1.2. Analisis Deskriptif	53
4.1.2.1. Variabel Fasilitas (X_1).....	54
4.1.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	55
4.1.2.3. Variabel Ketersediaan Produk (X_3).....	57
4.1.2.4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen	59
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	63
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	64
4.1.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.1.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh.....	68
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	71
4.1.6.1. Hasil Uji T	71
4.1.6.2. Hasil Uji F	73

4.1.6.2.1. Hasil Uji F Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.1.6.2.2. Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.2. Pembahasan.....	75
4.2.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	76
4.2.3. Pengaruh Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.2.4. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	77
4.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Turnitin
- Lampiran 2. Kuisisioner
- Lampiran 3. Hasil Kuisisioner
- Lampiran 4. Hasil Penelitian
- Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian

DAFTAR TABEL

tabel 1.1 Kondisi Fasilitas Pendukung di PT Frengky Jaya Valasindo.....	4
tabel 1.2 History penjualan mata uang SGD dalam Jumlah Besar Perhari	4
tabel 1.3 Data Jumlah Pelanggan	5
tabel 1.4 Data Penjualan	5
tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
tabel 3.2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	38
tabel 3.3 Rentang Skala	40
tabel 3.4 Tingkat Validitas.....	41
tabel 3.5 Kriteria Indeks Realibilitas.....	42
tabel 3.6 Jadwal Penelitian	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian	33