

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMARET
PANASERA DI BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Debora Permata Sonya

180910332

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

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMARET
PANASERA DI BATAM**

SKRIPSI



SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana
Oleh :**

Debora Permata Sonya

180910332

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Debora Permata Sonya
NPM : 180910332
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN INDOMARET PANASERA DI BATAM**

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

Apabila ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 06 Agustus 2022



Debora Permata Sonya
180910332

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN INDOMARET
PANASERA DI BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh :

Debora Permata Sonya

180910332

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

Batam, 06 Agustus 2022



Dr. Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden dari pelanggan Indomaret Panasera. Untuk mengumpulkan data, peneliti menerapkan media kuesioner yang disebarluaskan melalui *google forms* dan kemudian diolah dengan aplikasi SPSS Versi 24 untuk membantu mendapatkan hasil penelitian. Untuk mengetahui apakah ada permasalahan Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Panasera, Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera, Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera dan Bagaimana pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera metode yang digunakan adalah analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien determinasi, Uji T dan Uji F Maka Hasil ini menunjukkan pengaruh signifikan Fasilitas $0,763 < 0,05$, Pelayanan $0,000 > 0,05$ terhadap Kepuasan Pelanggan $0,000 > 0,05$.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study is to analyze the effect of facilities and services on customer satisfaction at Indomaret Panasera. The method used for sampling in this study is the accidental sampling method. The sample used in this study was 100 respondents from customers of Indomaret Panasera. To collect data, the researchers applied a media questionnaire which was distributed through google forms and then processed with the SPSS Version 24 application to help obtain research results. To find out whether there is a problem with the influence of facilities and services on customer satisfaction at Indomaret Panasera, how is the effect of facilities on customer satisfaction at Indomaret Panasera, how is the effect of service on customer satisfaction at Indomaret Panasera and how is the influence of facilities and services on customer satisfaction at Indomaret Panasera, the method used is regression analysis. Multiple Linear, Coefficient of Determination, T-Test and F-Test So this Hasil shows a significant influence on Facilities $0.763 < 0.05$, Service $0.000 > 0.05$ on Waiter Satisfaction $0.000 > 0.05$.

Keywords: Facilities, Service and Waiter Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan judul **Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret di Batam**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Putera Batam.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Rektor 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 Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Akademik;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu administrasi perkuliahan;
6. Pihak Indomaret Batam, Ibu Debby Widyastuti selaku kepala toko yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian;
7. Orang tua saya yang telah memberi bantuan dukungan materi dan semangat;
8. Rekan-rekan;
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah memberikan semangat, doa, waktu, dan membantu penulisan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batam, 06 Agustus 2022



Debora Permata Sonya



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Teori	7
2.1.1. Fasilitas	8
2.1.2. Pelayanan	10
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	16
2.4. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Desain Penelitian	18
3.1.1. Jenis Penelitian.....	19

3.2. Sifat Penelitian	19
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	19
3.3.2. Periode Penelitian	19
3.4. Populasi dan Sampel	20
3.4.1. Populasi.....	20
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	20
3.4.3. Teknik Sampling.....	20
3.5. Sumber Data.....	21
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.7.1. Variabel Indenden	22
3.7.2 Variabel Dependen.....	23
3.8. Metode Analisis Data.....	24
3.8.1. Analisi Deskriptif.....	24
3.8.2. Uji Kualiatata Data	25
3.8.3. Uji Pengaruh	29
3.9. Uji Hipotesis	30
3.9.1. Uji T (Uji Parsial)	30
3.9.2. Uji F (Uji Simultan)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	34
4.3. Deskriptif Jawaban Responden.....	34
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1).....	35
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X2).....	36
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	36
4.4. Analisis Data.....	37
4.4.1.Uji Validitas	37
4.4.2.Uji Reliabilitas	39

4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.4.4. Hasil Uji Pengaruh.....	43
4.5. Pengujian Hipotesis	45
4.5.1. Uji Persial (Uji t).....	45
4.5.2. Uji Secara Simultan (Uji f)	46
4.6. Pembahasan.....	47
4.6.1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.6.2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.6.3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	49
4.7.1. Implikasi Teoritis	49
4.7.2. Implikasi Praktis	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Data.....	40
Gambar 4. 2 Hasil Uji Scatterplot	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil dari peneliti yang melakukan survey singkat di toko Panasera Batam 2022 .	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	19
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel	23
Tabel 4. 1 Responden Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Responden Usia.....	33
Tabel 4. 3 Pendidikan.....	34
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase	35
Tabel 4. 5 Variabel Fasilitas.....	35
Tabel 4. 6 variabel Pelayanan	36
Tabel 4. 7 variabel kepuasan pelanggan.....	37
Tabel 4. 8 Uji Validitas Data Fasilitas	38
Tabel 4. 9 Uji Validitas Data Pelayanan	38
Tabel 4. 10 Uji Validitas Data Kepuasan Pelangan	39
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 12 Uji Multikoloniaritas	41
Tabel 4. 13 Regresi Berganda	43
Tabel 4. 14 Uji Koefesien Determinasi (R ²).....	44
Tabel 4. 15 Hubungan Antara Variabel.....	45
Tabel 4. 16 Uji Persial T	45
Tabel 4. 17 Uji Secara Simultan F	46

DAFTAR RUMUS

rumus 3. 1. Rumus Uji Validasi.....	25
Rumus 3. 2 Rumus Uji Multikolinearitas	28
Rumus 3. 3. Rumus Regresi Linier.....	29
Rumus 3. 4. Rumus uji T (uji Parsial).....	30
Rumus 3. 5. Rumus Uji F.....	31