

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT EKSPRESSINDO UTAMA SUKSES
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sity Syarifah Siahaan
150910391**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT EKSPRESSINDO UTAMA SUKSES
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Sity Syarifah Siahaan
150910391**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sity Syarifah Siahaan
NPM : 150910391
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ekspresindo Utama Sukses Di Kota Batam

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, 1 Februari 2019

Materai 6000

Sity Syarifah Siahaan
NPM: 150910391

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT EKSPRESSINDO UTAMA SUKSES
DI KOTA BATAM**

**Oleh:
Sity Syarifah Siahaan
150910391**

SKRIPSI

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

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

Batam, 01 Februari 2019

**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Ekspresindo Utama Sukses adalah sebuah ekspedisi yang bergerak dalam bidang layanan pengiriman barang ke berbagai daerah tertentu. Dalam usaha menjaga hubungan dengan pelanggan, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi menjadi kunci dalam mempertahankan pelanggan serta pemberian nilai yang tinggi melalui kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Ekspresindo Utama Sukses. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical product and service solution*) versi 23. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.ekspresindo Utama Sukses. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Ekspresindo Utama Sukses is an expedition that is engaged in the delivery of goods to various regions. In an effort to maintain relationships with customers, the quality of services, facilities and locations are key in maintaining customers and providing high value through customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, facilities and location on customer satisfaction PT Ekspresindo Utama Sukses. The method used is a quantitative method with a type of causality research. While the data analysis method used in this study is a multiple linear regression analysis method with SPSS tools (Statistical product and service solution) version 23. The population in this study were PT. Ekspresindo Utama Sukses customers. While the study sample consisted of 100 respondents who used purposive sampling technique. The results of this study indicate that the quality of services, facilities and locations simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially the service quality and facilities variables have a positive and not significant effect on customer satisfaction. Partially the location has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Facilities, location, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah Al' Aliim yang telah melimpahkan segala ilmu, rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi pada PT Ekspresindo utama Sukses di kota Batam” 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 terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak / Ibu Dosen, seluruh Staff dan Civitas Universitas Putera Batam , yang telah memberikan banyak pengetahuan pada penulis;

6. Bapak Ayong, selaku Kepala bagian PT Ekspresindo Utama Sukses yang telah menyetujui dan bekerjasama dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Saudari Mariatun, selaku Admin & account PT Ekspresindo Utama Sukses yang telah memberikan persetujuan surat rekomendasi untuk melakukan penelitian ini;
8. Kedua orangtua penulis, Azhary dan Nuraini yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Teristimewa untuk keluarga, kakak, abang, dan saudara: Maryam, Hery, Ibu yona martin Fadhli, Rayes Bagus, Yuli , Putri Agusti, Putri Yanda, Fani, Bayu , Joko , Sofyan, Fajar, dan nurlia hikmah, yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Teman-teman Manajemen Bisnis 2015: Marisa, Puja Santia, Riana Agustina, Indah Pertiwi, Ardiyan, Stella, Rezza, Raden, dan lain-lain;

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas kebaikan semua pihak diatas. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan mampu menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca semua.

Batam, 3 Februari 2018

Sity Syarifah Siahaan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1 Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.2 Strategi Pelayanan	15
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Hakikat Fasilitas	18
2.1.2.1 Fasilitas.....	18
2.1.2.2 Desain Fasilitas Jasa	18
2.1.2.3 Tata Letak Fasilitas Jasa	20
2.1.2.4 Indikator Fasilitas	22
2.1.3 Hakikat Lokasi	23
2.1.3.1 Lokasi	23
2.1.3.2 Strategi Lokasi Usaha Sektor Jasa.....	25
2.1.3.3 Indikator Lokasi.....	26
2.1.4 Hakikat Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	26

2.1.4.2	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.4.3	Konsep Obyek Pengukuran.....	30
2.1.4.4	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.	32
2.1.4.5	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4	Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.2	Operasional Variabel.....	39
3.2.1	Variabel Independen	39
3.2.2	Variabel Dependen.....	41
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel.....	42
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Jenis data	43
3.4.2	Sumber Data.....	43
3.4.2.1	Data Primer.....	44
3.4.2.2	Data Sekunder	44
3.4.3	Teknik dan Instrumen Penelitian	44
3.5	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1	Analisis Deskriptif	46
3.5.2	Uji Kualitas Data	47
3.5.2.1	Uji Validitas Data	47
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Data	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.3.1	Uji Normalitas	48
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	49
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	49
3.5.4	Uji Pengaruh	50
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.5.5	Uji Hipotesis	52
3.5.5.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	52
3.5.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	53
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	54
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	54
3.6.2	Jadwal Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Profil Responden.....	56
4.1.2 Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.3 Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.4 Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisis Deskriptif	58
4.2.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas pelayanan (X1)	59
4.2.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Fasilitas (X2)	60
4.2.1.3 Hasil Analisis Deskriptif Lokasi (X3)	61
4.2.1.4 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (X3)	62
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	63
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	63
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.2.3.1 Uji normalitas	67
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	72
4.2.4.1 Hasil Analisis Linear Berganda	72
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	74
4.2.5.1 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	74
4.2.5.2 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	76
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	76
4.3.2 Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.	77
4.3.3 Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan.....	77
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .1 Jumlah complane.....	5
Gambar 1 .2 Laporan Jumlah barang	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4 .1 Histogram regression residual	68
Gambar 4 .2 Diagram Normal P-P Plot Regresssion Standardized	68
Gambar 4 .3 Diagram Regresssion strandardized residual scatterplot.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	35
Tabel 3.1 Variabel Independen dan indikatornya	40
Tabel 3.2 Variabel Independen dan indikatornya	41
Tabel 3.3 Skala likert	46
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	56
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas (X2)	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Lokasi (X3)	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X1).....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 4.14 Indeks Koefisien Reliabilitas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.16 Kolmogorov-smirnov	69
Tabel 4.17 Hasil Uji multikolinearitas	70
Tabel 4.18 Hasil Analisis Linear Berganda	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinan	74
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.21 Hasil Uji F	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3 1 Slovin	42
Rumus 3 .2 Regresi Linear Berganda	51
Rumus 3 .3 Analisis Determinan (R^2)	52
Rumus 3 4Uji F	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I kuesioner penelitian.....	84
Lampiran II Tabulasi Kuesioner	87
Lampiran III Hasil Uji Pengolahan Data (Hasil Output SPSS)	90
Lampiran IV R TABEL, T TABEL, F TABEL	99