

**PENGARUH FASILITAS, KOMPETENSI DAN
PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Jemmy
140910151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH FASILITAS, KOMPETENSI DAN
PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Jemmy
140910151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Jemmy
NPM/NIP : 140910151
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS, KOMPETENSI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT FES CONSULINDO
INDONESIA”**

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 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, 03 Februari 2018



Jemmy

140910151

**PENGARUH FASILITAS, KOMPETENSI DAN
PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Jemmy
140910151**

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

Batam, 03 Februari 2018

Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Fasilitas, kompetensi dan pelayanan sering menjadi masalah yang dihadapi oleh PT Fes Consulindo Indonesia. Tidak dipungkiri bahwa fasilitas, kompetensi dan pelayanan merupakan salah satu yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menambah beberapa fasilitas, meningkatkan kompetensi setiap karyawan, dan meningkatkan pelayanan yang lebih bagus akan sangat berdampak kepada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden yang menjadikan seluruh pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia sebagai responden. Selanjutnya data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F sebesar 47,614 lebih besar dari f tabel sebesar 2,68 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α 0,05 menunjukkan bahwa variabel fasilitas, variabel kompetensi dan variabel pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Kompetensi, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Facilities, competencies and services are often a problem faced by PT Fes Consulindo Indonesia. It is undeniable that facilities, competencies and services are among the ones that can increase customer satisfaction. By adding some facilities, improving the competence of each employee, and improving the better service will greatly impact on customer satisfaction. This study aims to determine the effect of facilities, competence and service to customer satisfaction PT Fes Consulindo Indonesia. The sampling technique used in this study is saturated sampling, with data collection methods through questionnaires distribution. The sample used in this study as much as 120 respondents who make all customers of PT Fes Consulindo Indonesia as respondents. Further data that have been collected in this study were analyzed by multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 21. The results in this study indicate that from the results of t test, it is known that for independent variables ie facilities have a significant effect on customer satisfaction, competence significantly influence customer satisfaction and service significantly influence to customer satisfaction. The result of F test is 47,614 bigger than f table 2,68 with significance value equal to 0.000 smaller than value α 0,05 indicate that facility variable, competence variable and service variable together influence to customer satisfaction.

Key words: *Facilities, Competencies, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan 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 sastra 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. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ekonomi;
3. Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Bapak Jony Hermanto selaku HRD PT Fes Consulindo Indonesia yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
7. Seluruh karyawan PT Fes Consulindo Indonesia yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
8. Kedua orang tua yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 03 Februari 2018

Jemmy

140910151

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Fasilitas	10
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas.....	10
2.1.1.2 Jenis-Jenis Fasilitas	12
2.1.1.3 Indikator Fasilitas	13

2.1.2	Kompetensi	15
2.1.2.1	Pengertian Kompetensi	15
2.1.2.2	Jenis-Jenis Kompetensi	17
2.1.2.3	Kategori Kompetensi	18
2.1.2.4	Indikator Kompetensi	19
2.1.3	Pelayanan	20
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan	20
2.1.3.2	Kualitas Pelayanan	22
2.1.3.3	Indikator Pelayanan	23
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2	Komponen dalam Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Berpikir	33
2.4	Hipotesis Penelitian	33
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Operasional Variabel	35
3.2.1	Variabel Bebas (Independence Variable)	36
3.2.1.1	Fasilitas (X ₁)	36
3.2.1.2	Kompetensi (X ₂)	38
3.2.1.3	Pelayanan (X ₃)	39
3.2.2	Variabel Terikat atau Variabel Tergantung (<i>Dependent Variabel</i>)	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1	Populasi Penelitian	41
3.3.2	Sample Penelitian	41

3.4	Sumber Data Penelitian	42
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.6	Metode Analisis Data	43
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.6.2	Uji Validatis Data.....	45
3.6.3	Uji Reliabilitas Data	46
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4.1	Multikolinearitas	47
3.6.4.2	Uji Normalitas	48
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	49
3.6.5	Uji Hipotesis	49
3.6.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.5.2	Analisis Determinasi (R^2)	50
3.6.5.3	Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F).....	51
3.6.5.4	Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)	52
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
3.7.1	Lokasi Penelitian	53
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Profil Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	56
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	57
4.2.1.1	Variabel Fasilitas (X_1)	58
4.2.1.2	Variabel Kompetensi (X_2)	61

4.2.1.3 Variabel Pelayanan (X3).....	65
4.2.1.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	73
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	73
4.2.2.1 Hasil Uji Realibilitas	76
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.3.1.1 Uji Normalitas	77
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	80
4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	82
4.3.2 Hasil Uji Pengaruh	83
4.3.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.3.2.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis	86
4.3.3.1 Uji T (Pengujian Secara Parsial)	86
4.3.3.2 Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F)	89
4.4 Pembahasan	89
4.4.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia	90
4.4.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia	91
4.4.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia	91
4.4.4 Pengaruh Fasilitas, Kompetensi, Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA.....	96
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	95
-----------------------	-----------

Lampiran 1. Pendukung Penelitian Lampiran

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	78
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti terdahulu.....	31
Tabel 3.1Tingkat Validitias	46
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Repsonden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status	57
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskripsi.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Fasilitas (X1)	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kompetensi (X2).....	62
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Pelayanan (X3)	66
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji ValiditasVariabel Fasilitas (X1).....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X2)	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X3).....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Tabel 4.14 Indeks Koefisien Reliabilitas	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.19 Cofficients.....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	86
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	87
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji F).....	89

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Skala	44
Rumus 3.3.2 Pearson Product Moment.....	45
Rumus 3.3.3 Uji Realibilitas	47
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	49
Rumus 3.5 Uji R^2	50
Rumus 3.6 Uji R^2	51
Rumus 4.1 Regresi Linear Berganda	83