

**ANALISIS KENYAMANAN, INTERAKSI PERSONEL
DAN PEMECAHAN MASALAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT GEMILANG DWI PROSPERINDO DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Handoyo
140910008**

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

**ANALISIS KENYAMANAN, INTERAKSI PERSONEL
DAN PEMECAHAN MASALAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT GEMILANG DWI PROSPERINDO DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Handoyo
140910008**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Handoyo
NPM/NIP : 140910008
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Analisis Kenyamanan, Interaksi Personel dan Pemecahan Masalah Terhadap Kualitas Layanan PT Gemilang Dwi Prosperindo 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, 3 Februari 2018

Handoyo
140910008

**“ANALISIS KENYAMANAN, INTERAKSI PERSONEL
DAN PEMECAHAN MASALAH TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PT GEMILANG DWI
PROSPERINDO DI KOTA BATAM”**

SKRIPSI

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

**Oleh
Handoyo
140910008**

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

Batam, 27 Januari 2018

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos , M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 135 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diuji dengan menggunakan *software* SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan atas kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah yang di proses dan di tes menggunakan uji validitas dan realibilitas, dan uji asumsi klasik yang menghasilkan pengaruh terhadap kualitas layanan. Dari penelitian ini diharapkan agar perusahaan bisa mempertahankan pelanggan dan dapat meningkatkan kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan sehingga pelanggan dapat dipertahankan. Hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kenyamanan, interaksi personal dan pemecahan masalah memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan. Untuk menguji hipotesis tersebut, maka digunakan model analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian dengan model analisis regresi linier berganda menjelaskan bahwa secara signifikan kenyamanan, interaksi personal dan pemecahan masalah memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan.

Kata kunci : Kenyamanan, Interaksi Personel, Pemecahan Masalah, Kualitas Layanan

ABSTRACT

In the era of globalization, products or services that compete in one market more and more due to market openness, so there is competition between manufacturers to be able to meet consumer needs and provide maximum satisfaction to customers, because basically the purpose of a business is to create a sense of satisfaction on the customer. This study aims to determine whether comfort, personnel interaction and problem solving on service quality at PT Gemilang Dwi Prosperindo. The sample used purposive sampling as much as 135 respondents. Data collection was done by distributing questionnaires and tested using SPSS version 21 software. The results showed that the quality of service over comfort, personnel interaction and problem solving in the process and tested using the validity and reliability test, and test the classical assumptions that resulted in the effect on service quality. From this research it is expected that the company can retain customers and can improve the comfort, interaction of personnel and problem solving on service quality so that customer can be maintained. The hypothesis in this study states that comfort, personal interaction and problem solving have influence s \ on service quality. To test the hypothesis, then used multiple linear regression analysis model. The test results with multiple linear regression analysis model explains that significantly comfort, personal interaction and problem solving have a positive influence on service quality.

Keywords: Convenience, Personnel Interaction, Problem Solving, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada 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 kesempurnaan. 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. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam,;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam,;
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam,;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan,;
6. Seluruh pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan penelitian,;
7. Orang Tua dan Keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
8. Teman – teman dan sahabat yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini;
9. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik.

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

Batam, 7 Januari 2018

Handoyo

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Kenyamanan	8
2.1.1.1. Pengertian Kenyamanan.....	8
2.1.2. Interaksi Personel.....	9
2.1.2.1. Pengertian Interaksi Personel.....	9
2.1.3. Pemecahan Masalah.....	10
2.1.3.1. Pengertian Pemecahan Masalah.....	10
2.1.4. Kualitas Layanan.....	12
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.4.2. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis	
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Operasional Variabel	24
3.2.1. Variabel Independen	24

3.2.2. Variabel Dependen.....	24
3.3. Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Metode Analisis Data	29
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	29
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	30
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	30
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	33
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2. Uji Kolmogrov-Smirnov	35
3.5.3.3. Uji Multikolonieritas	36
3.5.3.4. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4. Uji Pengaruh	37
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.5.4.2. Uji R Square (R^2)	38
3.5.5. Uji Hipotesis	39
3.5.5.1. Uji t (secara parsial)	39
3.5.5.2. Uji F (secara simultan)	39
3.6. Lokasi dan jadwal Penelitian	41
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	41
3.6.2. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Profil Responden.....	43
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Lama kerja.....	46
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.2. Analisis Deskriptif	49
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan (X1)	49
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Interaksi Personel (X2)	52
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Pemecahan Masalah (X3)	55
4.1.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (Y)	59
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	60
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	60
4.1.3.1.1. Uji Validitas Variabel Kenyamanan (X1).....	64
4.1.3.1.2. Uji Validitas Variabel Interaksi Personel (X ₂).....	65
4.1.3.1.3. Uji Validitas Variabel Pemecahan Masalah (X ₃).....	66
4.1.3.1.4. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y).....	67
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	68
4.1.3.2.1. Uji Reabilitas Variabel Kenyamanan.....	68
4.1.3.2.2. Uji Reabilitas Variabel Interaksi Personel	68

4.1.3.2.3. Uji Reabilitas Variabel Pemecahan Masalah	69
4.1.3.2.4. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	69
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	70
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.1.5. Uji Pengaruh	75
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.1.5.2. Uji R Square.....	77
4.1.6. Uji Hipotesis	78
4.1.6.1. Uji t (secara parsial)	78
4.1.6.2. Uji F (secara simultan).....	78
4.2. Pembahasan	80
4.2.1. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kualitas Layanan	80
4.2.2. Pengaruh Interaksi Personel Terhadap Kualitas Layanan	81
4.2.3. Pengaruh Pemecahan Masalah Terhadap Kualitas Layanan.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN 1. RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 2. SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN 3. SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Jumlah Pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1. Bell Shaped Curve.....	35
Gambar 4.1. Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2. Diagram <i>Pie</i> Usia	45
Gambar 4.3. Diagram <i>Pie</i> Lama Kerja.....	47
Gambar 4.4. Diagram <i>Pie</i> Pendidikan.....	48
Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	71
Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	71
Gambar 4.7. Hasil Uji Heterokedastistas Grafik Scaterplot	74

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.3. Kriteria Analisis Deskriptif	30
Tabel 3.4. Indeks Koefisien Reliabilitas	34
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	46
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kenyamanan	49
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Interaksi Personel.....	52
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Pemecahan Masalah	55
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Layanan	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kenyamanan (X1)	65
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Interaksi Personel (X2)	65
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Pemecahan Masalah (X3)	66
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)	67
Tabel 4.13. Hasil Uji Reabilitas Kenyamanan (X1)	68
Tabel 4.14. Hasil Uji Reabilitas Interaksi Personel (X2).....	68
Tabel 4.15. Hasil Uji Reabilitas Pemecahan Masalah (X3).....	69
Tabel 4.16. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan (Y)	70
Tabel 4.17. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	72
Tabel 4.18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.19. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.20. Hasil Uji R Square	77
Tabel 4.21. Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.22. Hasil Uji F.....	79

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Rumus <i>Slovin</i>	27
Rumus 3.2. Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	32
Rumus 3.3. Koefisien Reliabilitas <i>Alfa Cronbach</i>	33
Rumus 3.4. Regresi Linear Berganda	37
Rumus 3.5. Uji t	39
Rumus 3.6. Uji F	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Penelitian Terdahulu
Lampiran II Kuesioner
Lampiran III Hasil Kuesioner
Lampiran IV Hasil Uji Data SPSS
Lampiran V Tabel r
Lampiran VI Tabel t
Lampiran VII Tabel F