

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT TENO SUKSES ABADI DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Marini Tree Nanda
170910233**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT TENO SUKSES ABADI DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar**



**Oleh:
Marini Tree Nanda
170910233**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akaemik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Marini Tree Nanda

170910233

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT TENO SUKSES ABADI DI KOTA BATAM**

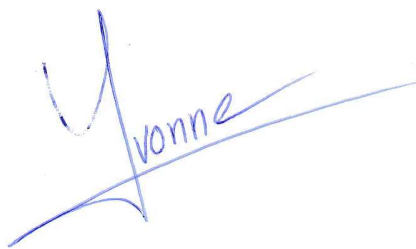
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar**

**Oleh:
Marini Tree Nanda
170910233**

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

Batam, 28 Januari 2021



**Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Dalam lingkungan perdagangan, pelanggan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan demi berkembangnya suatu perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka dalam mengelola perusahaan atau organisasi, pelanggan juga perlu diperhatikan untuk dapat bersaing dengan perusahaan atau organisasi lain. Kepuasan pelanggan yang dijaga dengan baik tentunya akan meningkatnya penghasilan perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Teno Sukses Abadi di Kota Batam. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 124 orang dan yang menjadi responden adalah pelanggan PT Teno Sukses Abadi dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 86,4% terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar $22,449 > t$ tabel 1,980 dan signifikan dengan nilai sig t sebesar $0,000 < 0,050$. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar dengan nilai sebesar $14,427 > t$ tabel 1,980 dan signifikan dengan nilai sig t sebesar $0,000 < 0,050$. Kemudian secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,050$ dan nilai F hitung sebesar $383,491 > F$ tabel 3,070 terhadap kepuasan pelanggan pada PT Teno Sukses Abadi. Simpulan, Secara partial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Teno Sukses Abadi.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan;

ABSTRACT

Customer is one of the important things that must be considered for the development of a company. Based on this, in managing the company, customers satisfaction also need to be given attention in order to compete. In increasing company income, customer satisfaction must be maintained properly. There are several factors that can affect customer satisfaction which consists of facilities and service quality. The purpose of this study was to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at PT Teno Sukses Abadi in Batam City. The number of samples used in this study were 124 people and the respondents were customers of PT Teno Sukses Abadi by using a purposive sampling technique. The method used in this research is quantitative and multiple linear regression analysis. The results showed that facilities and service quality had effect of 86,4% toward customer satisfaction. Facilities had a positive effect toward customer satisfaction with score 22,449 > t tabel 1,980 and significant with a sig t-score 0,000 < 0,050. While the service quality has a positive effect toward customer satisfaction with score 14,427 > t tabel 1,980 and significant with a sig t-score 0,000 < 0,050. Then simultaneously facilities and service quality have a significant effect with score 0,000 < than 0,050 and F-value score 383,491 > F-table 3,070 toward customer satisfaction. Conclusion, Partially facilities and service quality has a positive and significant effect toward customer satisfaction and simultaneously facilities and service quality have a significant effect toward the customer satisfaction at PT Teno Sukses Abadi.

Keywords : *Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkat, kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima secara profesional. Melalui ini, 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. Hendri Herman, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku pembimbing yang telah mengarahkan penulis dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Univeristas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa, memberi nasehat dan dukungan kepada penulis;
7. Seluruh karyawan PT Teno Sukses Abadi yang telah membantu dalam pengumpulan data dan penyebaran kuesioner;
8. Seluruh pelanggan PT Teno Sukses Abadi yang telah membantu dalam pengisian kuesioner sebagai responden;
9. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih dan karunia-Nya. Amin.

Batam, 28 Januari 2021



Marini Tree Nanda
170910233



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Aspek Teoritis.....	9
1.6.2. Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1. Fasilitas	11
2.1.1.1. Definisi Fasilitas	11
2.1.1.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Fasilitas	12
2.1.1.3. Dimensi Fasilitas.....	12
2.1.1.4. Indikator Fasilitas.....	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Penelitian	26
2.4. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Operasional Variabel	27
3.2.1. Variabel Independen	27
3.2.1.1. Fasilitas (X1).....	28
3.2.1.2. Kualitas Pelayanan (X2)	28
3.2.2. Variabel Terikat (Dependen Variabel).....	28
3.2.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y).....	28

3.3.	Populasi dan Sampel	29
3.3.1.	Populasi.....	29
3.3.2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	31
3.5.	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1.	Analisis Deskriptif	33
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1.	Uji Validitas	33
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	34
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	35
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4.	Uji Pengaruh	36
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.5.5.	Uji Hipotesis	37
3.5.5.1.	Uji T (Uji Parsial)	37
3.5.5.2.	Uji F	37
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	38
3.6.2.	Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Profil Responden.....	39
4.1.2	Analisis Deskriptif	42
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Instrumen	48
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.5	Uji Pengaruh	57
4.1.6	Pengujian Hipotesis	60
4.2.	Pembahasan.....	63
4.2.1.	Analisis Deskriptif	63
4.2.1.1.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.1.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.1.3.	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Simpulan	66
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Pelanggan PT Teno Sukses Abadi 2020	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi operasional.....	29
Tabel 3.2 Skala Rating	32
Tabel 3.3 Jadwal penelitian	38
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	41
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	42
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Fasilitas	43
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan ..	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Regresi.....	58
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2)	60
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Grafik Uji Normalitas	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Partial Regression Plot).....	57

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Taro Yamane	30
Rumus 3.2 Uji Validitas	34
Rumus 3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	36