

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT BPW INDOPRIMA EKA CAKRAWALA**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Julita  
170910112**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT BPW INDOPRIMA EKA CAKRAWALA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Julita  
170910112**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Julita  
NPM : 170910112  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul"

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BPW INDOPRIMA EKA CAKRAWALA**

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 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 skripsi 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, 27 Januari 2021



Julita  
170910112

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT BPW INDOPRIMA EKA CAKRAWALA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Julita  
170910112**

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

**Batam, 27 Januari 2021**

**Heryenzus, S.Kem., M.Si.**

## ABSTRAK

Tujuan utama penelitian adalah menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala. Dalam penelitian ini terdapat 120 responden yang digunakan untuk dianalisa. Analisis regresi berganda digunakan dalam pengujian ini. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas dan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Terdapat 3 hasil dalam penelitian yang diperoleh dan menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ , ini berarti hipotesis pertama diterima. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ , ini berarti hipotesis kedua diterima. Sedangkan secara simultan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian hipotesis ketiga di terima.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Fasilitas.

## ABSTRACT

*The main objective of the study was to analyze the Effect of Service Quality and Facility on Customer Satisfaction on Customer at PT BPW Indoprima Eka Cakrawala. In this study there were 120 respondents who were used to be analyzed. Multiple regression analysis was used in this test. The independent variable used is service quality and facility and the dependent variable is customer satisfaction. There are three results in this research that were obtained and it resulted that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . this means the first hypotesis is accepted. Facility has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , this means that the second hypothesis is accepted. While simultaneously service quality and facility have a significant effect on customer satisfaction with a significant level of  $0.000 < 0.05$  this means the third hypothesis is accepted.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction; Facility, and 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Singian, S.Kom, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku dosen metodologi penelitian yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
7. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu saling menyemangati hingga selesai Skripsi ini.

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

Batam, 27 Januari 2021



**Julita**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat penelitian.....	8
1.6.1 Secara Teoritis .....	8
1.6.2 Secara Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Teori Dasar .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	12
2.1.1.3 Dimensi pengukuran kualitas pelayanan .....	13
2.1.1.4 Indikator kualitas pelayanan.....	13
2.1.2 Fasilitas .....	14
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas.....	14
2.1.2.2 Faktor-faktor Fasilitas .....	16
2.1.2.3 Unsur-unsur Fasilitas.....	16
2.1.2.4 Indikator Fasilitas.....	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.3.2 Metode kepuasan pelanggan.....	20
2.1.3.3 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Desain Penelitian .....	30



3.2	Operasional Variabel.....	30
3.2.1	Variabel Independen .....	31
3.2.2	Variabel Dependen.....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	33
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.2	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.5	Metode Analisis Data .....	35
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	35
3.5.2	Uji Kualitas data .....	36
3.5.2.1	Uji Validitas.....	36
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.5.3	Uji Asumsi Klasik Regresi.....	38
3.5.3.1	Uji Normalitas .....	38
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	40
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.5.4	Uji Pengaruh .....	42
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.5.4.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	42
3.5.5	Uji Hipotesis .....	43
3.5.5.1	Uji T (Regresi Parsial).....	44
3.5.5.2	Uji F (Regresi Simultan).....	44
3.6.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	45
3.6.1	Lokasi penelitian .....	45
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Profil Responden.....	46
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	48
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	49
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	51
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	52
4.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	53
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	53
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	56
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5	Hasil Uji Pengaruh .....	61

4.5.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	61
4.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	62
4.6	Hasil Uji Hipotesis .....	62
4.6.1	Hasil Uji T (Parsial) .....	62
4.6.2	Hasil Uji F (Simultan).....	64
4.7	Pembahasan.....	65
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.....	65
4.7.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala .....	66
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>69</b>
5.1	Simpulan .....	69
5.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>71</b>

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4. 1 Histogram .....	57
Gambar 4. 2 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized.....	57
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan di Tahun 2019.....	3
Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan dari bulan Januari-Desember 2019.....	4
Tabel 1. 3 Data Omset Penjualan dari bulan Januari-Desember 2019.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Indeks Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	48
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Variabel fasilitas (X2).....	51
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji F .....	64

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Korelasi Pearson Product Moment .....	36
Rumus 3. 2 Koefisien Reliabilitas Cronbach .....	37
Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda .....	42
Rumus 3. 4 Koefisien Determinansi .....	43
Rumus 3. 5 t Hitung .....	43