

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI



**Oleh:
Hendra Gunawan
170910038**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI

**untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Hendra Gunawan
170910038**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Hendra Gunawan
NPM/NIP : 170910038
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 TUNAS JASA MANDIRI

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, 29 Januari 2021



Hendra Gunawan
170910038

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Hendra Gunawan
170910038**

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

Batam, 29 Januari 2021



**Dr. Realize, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan yang ketat dan perkembangan bisnis menuntut perusahaan memenuhi apa yang diminati konsumen dengan menyediakan layanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Tunas Jasa Mandiri baik secara parsial maupun simultan. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh sebanyak 102 responden. Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi, dan juga pengujian hipotesis dalam penelitian ini memakai uji T dan uji F. Uji statistik menentukan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan berdistribusi normal, variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas atau heteroskedastisitas. Hasil determinasi 75,4%. Hasil pengujian t mendapatkan *point* kualitas pelayanan sebesar $7,033 > 1,98397$ atau *point* sig t $0,000 < 0,05$ berarti kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan *point* fasilitas $11,029 > 1,98397$ atau *point* sig t $0,000 < 0,05$ berarti fasilitas dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji f mendapatkan *point* $155,924 > 3,09$ serta sig $0,000 < 0,05$ jadi dapat dikonklusikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara serentak berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan; Fasilitas; Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The intense competition and business development require companies to fulfill what consumer wants by providing quality services and adequate facilities. The research objective was to determine the effect of service quality and facilities in customer satisfaction at PT Tunas Jasa Mandiri, either partially or simultaneously. Data collection was done by distributing questionnaires to respondents, the sampling technique used was saturated sampling of 102 respondents. The data quality tests used in this study are validity and reliability tests, as well as the multiple linear regression analysis and determination coefficient analysis, while the hypothesis testing in this study uses the T tests and the F tests. The statistical tests show that variables of service quality, facilities and customer satisfaction are normally distributed, the independent variable does not occur multicollinearity or heteroscedasticity. The result of determination is 75,4%. T test results get service quality points of $7,033 > 1,98397$ or sig t points $0,000 < 0,05$ means that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction and facility points $11,029 > 1,98397$ or points sig t $0,000 < 0,05$ means a positive impact and significant to customer satisfaction. The f test results get $155,924 > 3,09$ points and sig $0,000 < 0,05$ so that it can be concluded that service quality and facilities simultaneously have a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan 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 sempurna. Maka 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 Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
5. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Tunas Jasa Mandiri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka dan karma baik mereka dapat berbuah tepat pada waktunya, Sadhu.

Batam, 15 Januari 2021



Hendra Gunawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Masalah.....	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. Teori Dasar	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2. Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3. Manfaat Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Fasilitas.....	11
2.1.2.1. Definisi Fasilitas	11
2.1.2.2. Faktor - Faktor Desain Fasilitas	13
2.1.2.3. Dimensi Fasilitas.....	13
2.1.2.4. Indikator Fasilitas	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	24

2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.4.	Kerangka Pemikiran	24
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1.	Desain Penelitian.....	27
3.2.	Operasional Variabel.....	27
3.2.1.	Variabel independen.....	28
3.2.1.1.	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	28
3.2.1.2.	Variabel Fasilitas (X_2).....	28
3.2.2.	Variabel Dependen.....	29
3.2.2.1.	Variabel Kepuasan Pelanggan	29
3.3.	Populasi Dan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi	31
3.3.2.	Sampel	31
3.4.	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	32
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data.....	32
3.5.	Metode Analisis Data	33
3.5.1.	Analisis Deskriptif	33
3.5.2.	Uji Kualitas Instrumen	33
3.5.2.1.	Uji Validitas	33
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	35
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas	35
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4.	Uji Pengaruh	36
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5.4.3.	Uji T	38
3.5.4.4.	Uji F.....	38
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Hasil Penelitian	41
4.1.1.	Profil Responden.....	41
4.1.1.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.1.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Bangunan yang Ditempati..	42
4.1.1.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Lama menempati	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif	44
4.1.2.1.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.1.2.2.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Fasilitas	45

4.1.2.3. Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	46
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen	48
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	50
4.1.4. Hasil Uji Asumsi.....	52
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	52
4.1.4.2. Uji Kolmogorov-Smirnov.....	53
4.1.4.3. Uji Multikolinearitas	54
4.1.4.4. Uji Heteroskedastitas	55
4.1.5. Uji Pengaruh	55
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.1.5.2. Analisis Determinasi (R^2).....	57
4.1.6. Uji Hipotesis	57
4.1.6.1. Uji Partial (Uji T).....	57
4.1.6.2. Uji Secara Simultan (Uji F)	58
4.2. Pembahasan	59
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....	67
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	109
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Jumlah Keluhan Periode 3 Tahun Terakhir	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Jumlah Pelanggan	33
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai r	34
Tabel 3.5 Jadwal penelitian	40
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Bangunan Yang Ditempati	43
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menempati.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ..	44
Tabel 4.6 Distribusi Penilaian Responden Untuk Variabel Fasilitas	45
Tabel 4.7 Distribusi Penilaian Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas X_1 Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas X_2 Fasilitas	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Y_1 Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas X_1 Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas X_2 Fasilitas	51
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Y_1 Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>kolmogorov-Smirnov</i>	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Multikolinearitas	54
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Regresi	56
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Partial (uji t)	58
Tabel 4.19 Hasil Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas (Histogram)	52
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas (P-Plot)	53
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas (Scatterplot)	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Interval Skor.....	34
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	37