

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO SUPER BANGUNAN CIKARET
BOGOR**

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

RISKA FAUJIAH
NIM: 2432000261



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

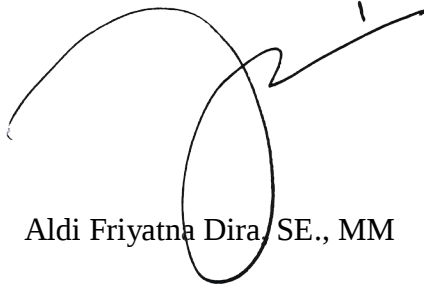
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO SUPER BANGUNAN CIKARET
BOGOR**

Oleh:

Nama : RISKA FAUJIAH
NIM : 2432000261
Jurusan : Manajemen Pemasaran

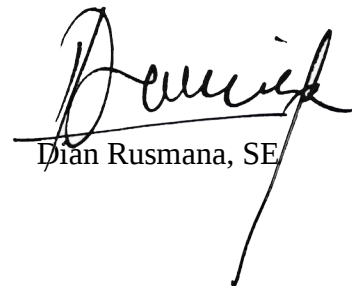
Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,



Aldi Friyatna Dira, SE., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran



Dian Rusmana, SE

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO SUPER BANGUNAN CIKARET
BOGOR**

Oleh :

Nama : RISK FAUJIAH
NIM : 2432000261
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus 2023
Waktu : 15:00 – 16:00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

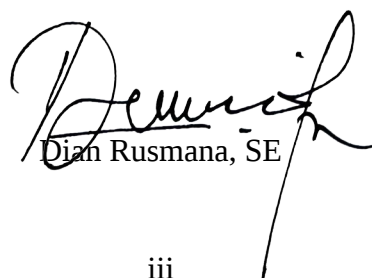
Ketua : Sugiharto, SH., MM

(.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH., MM

(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran


Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RISK FAUJIAH
NIM : 2432000261
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3271066007020021
Alamat : Kampung Seremped RT 04 RW 10 No.32
Kelurahan Cibadak Kecamatan Tanah Sareal Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Super Bangunan Cikaret Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar ahli madya saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 21 Agustus 2023

A yellow rectangular stamp with the text "10000" and "METERAI TEMPEL" is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. The stamp also contains the text "SERULIN KIRIL RUPAH" and a serial number "CC3A0X978014805".

RISKA FAUJIAH

ABSTRAK

RISKA FAUJIAH. NIM 2432000261. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Super Bangunan Cikaret Bogor.

Sesuai dengan Visi dan Misi pada Toko Super Bangunan Cikaret yaitu, Menjadi outlet modern bahan bangunan yang memiliki pelayanan terbaik dan terlengkap dengan cara memberikan pelayanan yang outstanding. Adapun permasalahan yang ada dalam toko ini adalah kurangnya akan komunikasi antar staff toko sehingga masih terjadi komplain dari pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Super Bangunan Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel yang dilakukan dengan *sampling insidental*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 25% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh indikator Keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan wujud nyata, sedangkan sisanya 75% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan t_{hitung} (5,833) dimana t_{tabel} (1,661) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko Super Bangunan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

RISKA FAUJIAH. NIM 2432000261. *The Effect Of Service Costumer Satisfaction in Super Bangunan Cikaret Bogor.*

In keeping with the vision and mission of the super building cikaret store as it is, it becomes a modern outlet for materials that have the best and most equipped services by providing outstanding services. The problem in this store is the lack of communication between crew store and so there is still complaints of customers relating to quality services.

The purpose of this research was to know and analyze the impact of quality service on customers' satisfaction in the bogor super building. The kind of research used was research surveys using the research method of data collections using a questionnaire. The data analysis model used is a simple linear regression analysis. Selection of samples made with incidental sampling. The sample amounted to 100 respondents.

Regression tests show that 25% of customer satisfaction factors can be explained by reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangibles, while the rest is 75% explained by other factors not researched in this study. The t-test revealed that the variable quality service was t_{count} (5.833) where t_{table} (1.661) and that the partially variable quality service had a positive and significant impact on the satisfaction of the super building customer.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan di Super Bangunan Cikaret Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma pada Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat menginginkan pengalaman berbelanja yang menyenangkan, Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap toko super bangunan. Karena pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak, Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Bogor yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi C.

4. Bapak Aldi Friyatna Dira, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *cumlaude*.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para Staff dan Karyawan sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Keluarga Bapak Wawang tercinta, Ibu Aliyah, Risalahudin, Ristiya dan Raka yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Iqbal Mushlih Hakim sebagai pemberi support yang positif dan menemani hari-hari penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 21 Agustus 2023



RISKA FAUJIAH

NIM: 2432000261

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. LANDASAN TEORI	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis dan metode penelitian.....	16
3.3. Populasi dan Sampel.....	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	19
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1. Variabel Bebas.....	20
3.5.2. Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	23
3.6.2. Persamaan Regresi.....	24

3.6.3. Uji Kualitas Data	25
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	26
3.6.5. Uji Hipotesis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2. Karakteristik Responden	34
4.1.3. Tanggapan Responden	36
1. Kualitas Pelayanan	37
2. Kepuasan Pelanggan	39
4.2. Hasil Analisis Data	40
4.2.1. Hasil Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.2.3. Hasil Uji Hipotesis.....	44
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	45
2. Koefisien Determinasi	45
3. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	46
4.3. Pembahasan	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 3. 2 Data Pelanggan Super Bangunan Tahun 2021 dan 2022	17
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran.....	23
Tabel 3. 5 Angka Penafsiran	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Sederhana	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji t (Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komplain Pelanggan	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	14
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSI	30
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	43
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	53
Lampiran 2. Data Tabulasi Kuesioner	54
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	58
Lampiran 5. Hasil Out Put SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	60
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	63
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	64
Lampiran 8. r tabel (df = 70-100)	65
Lampiran 9. t tabel (df= 81-110).....	66