

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. KB FINANSIA MULTI FINANCE
DI BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**MARET LIBERTI SIAHAAN
NIM: 241.19.07818**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. KB FINANSIA MULTI FINANCE
DI BEKASI**

Oleh:

Nama : **Maret Liberti Siahaan**
NIM : **241.19.07818**
Program Studi : **Manajemen**

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. KB FINANSIA MULTI FINANCE
DI BEKASI**

Oleh:

Nama : Maret Liberti Siahaan
NIM : 241.19.07818
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 09 Agustus 2023
Waktu : 09:00 – 11:00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH (.....)
Anggota 1 : Dr (Cand) Eko Yulianan, SE, M.Si (.....)
Anggota 2 : Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maret Liberti Siahaan
NIM : 241.19.07818
NIK : 1207280503950001
Program Studi : Manajemen
Alamat : Alamat Jl. Raya Jatiwaringin Komplek Cening Ati Kel.

Jaticempaka Kec. Pondok Gede

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan planggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi, ini merupakan hasil karya tulis saya 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 mengalihinformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi 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 kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2023

Maret Liberti Siahaan
241.19.07818

ABSTRAK

Maret Liberti Siahaan. NIM 2411907818. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Incidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 64,1 % faktor-faktor kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sedangkan sisanya 35,9 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (59,913) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3.595)$, variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2.110)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3.076)$ dimana $t_{tabel} (1,98397)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAC

Maret Liberti Siahaan. NIM 2411907818. The Effect of Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction of PT. KB Finansia Multi Finance in Bekasi.

The purpose of this study is to determine and analyze the effect of service quality, facilities and location on the satisfaction of PT. KB Finansia Multi Finance in Bekasi. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Incidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 64.1% of Customer Satisfaction factors could be explained by the quality of service, facilities and location while the remaining 35.9% was explained by other factors not studied in this study. While the F test results show that simultaneously the variables of service quality, facilities and location simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{\text{calculate}} (59,913) > F_{\text{table}} (2,700)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the tcount analysis (3,595), the facility variable shows the results of the tcount analysis (2,110) and the location variable shows the results of the tcalculate analysis (3,076) where the ttable (1.98397) then partially the three variables have a positive and significant effect on the satisfaction of the PT planggan. KB Finansia Multi Finance in Bekasi. The dominant variable affecting Customer Satisfaction is service quality.

Keywords : Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan planggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi apa yang diinginkan Pelanggan di masa yang akan datang.

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

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Jangadap dan Ibu Hotmaida Hutasoit yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi 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, 09 Agustus 2023
Peneliti,

Maret Liberti Siahaan
241.19.07818

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Perumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3. Fasilitas	8
2.1.4. Lokasi.....	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1. Variabel Bebas	20
3.5.2. Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	23
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	24
3.6.3. Uji Kualitas Data	25

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	27
3.6.5. Uji Hipotesis	28
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2. Visi dan Misi	32
4.1.3. Struktur Organisasi PT. KB Finansia Mult Finance	32
4.1.4. Karakteristik Responden	32
4.1.5. Tanggapan Responden	34
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	34
2. Fasilitas (X_2)	37
3. Lokasi (X_3)	39
4. Kepuasan Pelanggan (Y)	42
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	47
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Multikolinieritas	59
3. Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	51
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	51
2. Hasil Uji F (Simultan)	53
3. Koefisien Determinasi	53
4. Hasil Uji t (Parsial)	54
5. Pengaruh Dominan	55
4.2. Pembahasan	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	24
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas.....	37
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	40
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	45
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Atas Lokasi.....	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.11. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	52
Tabel 4.15. Hasil Uji F	53
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. KB Finansia Multi Finance	32
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	48
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	61
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 3. Tabulasi Data	67
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	68
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	73
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	75