

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. SENTRA GRAFIKA KOMPUMEDIA**

SKRIPSI

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

Oleh:

FANDY FADILLAH

NIM: 2411907789



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



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. SENTRA GRAFIKA KOMPUMEDIA**

Oleh:

Nama : Fandy Fadillah
NIM : 2411907789
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 07 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Raden Kurniawan Dasa Putra, S.E., M.M

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. SENTRA GRAFIKA KOMPUMEDIA**

Oleh:

Nama : Fandy Fadillah
NIM : 2411907789
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 07 Agustus 2023
Waktu : 13:00 – 14:20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKN LULUS

Ketua : Sugiharto, S.H, M.M

Anggota : Mei Iswandi, S.E, M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fandy Fadillah

NIM : 2411907789

Program Studi : Bisnis Manajemen

Nomor KTP :

Alamat : Jl. Amalyah No.2B Rawabacang RT07/14

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi customer service terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia 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 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 bahwapernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 07 Agustus 2023

Peneliti,



FANDY FADILLAH

NIM: 2411907789

ABSTRAK

FANDY FADILLAH. NIM 241.19.077.89. Pengaruh Kualtias Pelayanan Dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Sentra Grafika Kompumedia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualtias Pelayanan Dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Sentra Grafika Kompumedia. 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 *Insidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 96 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan Komunikasi *costumer service* secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia. Adapun variabel Komunikasi *Costumer Service* secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 70,4% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Costumer Service* sedangkan sisanya 29,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi *Costumer Service*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

FANDY FADILLAH. NIM 241.19.077.89. Pengaruh Kualtias Pelayanan Dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Sentra Grafika Kompumedia.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and customer service communication on customer satisfaction at Pt. Compumedia Graphics Center. The type of research used is explanatory research with the research method of collecting data using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by incidental sampling. The sample is 96 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the F test show that simultaneously the variables of service quality and customer service communication simultaneously and significantly affect customer satisfaction at PT. Compumedia Graphics Center. The results of the t test show that the service quality variable partially does not have a significant effect on customer satisfaction at PT. Compumedia Graphics Center. As for the Customer Service Communication variables partially, these variables have a significant effect on customer satisfaction at PT. Compumedia Graphics Center. While the results of the test for the coefficient of determination show that 70.4% of customer satisfaction factors can be explained by Service Quality and Customer Service Communication while the remaining 29.6% is explained by other factors not examined in this study. The dominant variable affecting customer satisfaction at PT. Compumedia Graphics Center.

Keywords: Service Quality, Customer Service Communication, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Sentra Grafika Kompumedia. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor pengaruh pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Sentra Grafika Kompumedia. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengembangan karir dan komunikasi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, 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. Ibu 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 Raden Kurniawan Dasa Putra, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen 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. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Depok, 07 Agustus 2023

Peneliti,



FANDY FADILLAH

NIM: 2411907789

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	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	6
2.1. Pengertian Pelayanan	6
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.2. Definisi Kualitas.....	7
2.3. Manfaat Kualitas	7
2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.6. Pengertian Komunikasi.....	9
2.7. Karakteristik Komunikasi	12

2.8. Indikator Komunikasi.....	13
2.9. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.11. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.12. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.13. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.14. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	20
2.15. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Konseptual.....	23
2.3. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2. Jenis Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
1.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	29
1.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	30
1.6.3. Uji Kualitas Data.....	30
1.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	31
1.6.5. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Tanggapan Responden.....	38
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	43
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.6. Uji Hipotesis.....	50
4.2. Pembahasan.....	53
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	

Pelanggan	53
4.2.2. Pengaruh Komunikasi <i>Customer Service</i> Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
Lampiran.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Komunikasi <i>Customer Service</i>	41
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi <i>Customer Service</i>	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Toleransi dan VIF)	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Glejser	50
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Simultan)	52
Tabel 4.16. Uji koefisien Determinasi (R^2)	52
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	49

