

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
D'BESTO**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

**SITI KULSUM
NIM: 2431900242**



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



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

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
D'BESTO**

Oleh:

Nama : SITI KULSUM
NIM : 2431900242
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Sugiharto, SH.,MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, S.E

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



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

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
D'BESTO**

Oleh:

Nama : SITI KULSUM
NIM : 2431900242
Jurusan : Manajemen Pemasaran

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

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 11.30 – 12.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Aldi F. Dira, SE., MM

Anggota : Mega Indah Edityawati, SE., MM

( ..)
( ..)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

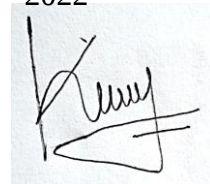
Nama : SITI KULSUM
NIM :2431900242
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP 3201245309010002
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 13 September 2001
Alamat : Kp.Cibolang Rt.01 Rw.05
Kec.Ciawi Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D'besto Veteran 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 bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus
2022



SITI KULSUM

ABSTRAK

SITI KULSUM. NIM 2431900242. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pelanggan yang datang kembali untuk membeli produk tersebut berawal dari rasa puas. Salah satu harapan konsumen ketika ingin membeli bukan hanya dari segi kualitas atau harga tapi juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik sehingga pelanggan datang ke tempat tersebut untuk membeli produk yang diinginkan. Adapun masalah yang dihadapi perusahaan dari segi kepuasan yaitu standar produk.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan D'besto veteran. 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 dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berada di kuesioner yang telah disebar dinyatakan valid, karena $t_{hitung} > 1.966$. Hasil uji reabilitas menunjukkan semua memiliki koefisien kehandalan atau cronbach's alpha $> 0,6$, hal ini menyatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner reliabel. Persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini yaitu $Y = 3,318 + 0,603X$. Dalam upaya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap dependennya, diperoleh dari nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dalam R^2 Square sebesar 51,7% atau 0,517 ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen adalah sebesar 51,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

SITI KULSUM. NIM 2431900242. EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

Satisfaction is the main factor that must be considered by the company. Customers who come back to buy these products start from a sense of satisfaction. One of the expectations of consumers when they want to buy is not only in terms of quality or price but also want to get good service so that customers come to the place to buy the desired product. The problem faced by the company in terms of satisfaction is product standards.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction of D'besto veterans. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents.

The results of the validity test show that all statements in the questionnaire that have been distributed are declared valid, because $r_{count} > 1,966$. The results of the reliability test show that all have a reliability coefficient or Cronbach's alpha > 0.6 , this means that the statements in the questionnaire are reliable. The regression equation obtained from this study is $Y = 3.318 + 0.603X$. In an effort to identify how far the influence of the independent variable on the dependent, obtained from the value of the coefficient of determination expressed in R Square of 51.7% or 0.517, this indicates that the contribution of the independent variable is 51.7%, while the rest is influenced by other factors.

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 tugas akhir ini tepat pada waktunya, Sholawat 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 Kepuasan Pelanggan D'besto Veteran ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma Ekonomi pada Program Studi Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat sejauh mana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh apa saja yang menyebabkan masyarakat merasa puas dengan D'besto Veteran.

Dalam proses penulisaanya, 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., MAP, M.Sc. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. 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 Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Bapak Sugiharto, SH, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Khususnya Program Studi Pemasaran yang tidak dapat saya sebutkan satu

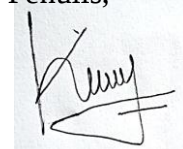
persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah menyanidengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Ibunda Ningsih, Ayahanda Alm Suanda, serta kakak-kakak tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Bapak Ahmad Sanusi yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

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, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan Aamiin.

Depok, 11 Agustus 2022

Penulis,



SITI KULSUM

NIM: 2431900242

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	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. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	3
1.7. Sistematika Penulisan	3

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Kualitas Pelayanan	5
2.1.2. Kepuasan Pelang.	6
2.2. Penelitian Terdahulu	7
2.3. Kerangka Konseptual	8
2.4. Hipotesis	10

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	11
3.2. Jenis Penelitian	11
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	12
3.3.1. Populasi	12
3.3.2. Sampel	12
3.4. Teknik Pengumpulan Data	13
3.5. Devinisi Operasional Variabel	13
3.5.1. Variabel Bebas	14
3.5.2. Variabel Terikat	14
3.6. Teknik Analisis Data	15
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	15
3.6.2. Persamaan Regresi	16
3.6.3. Uji Kualitas Data	17

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	18
3.6.5. Uji Hipotesis.....	19
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	21
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	21
4.1.2. Karakteristik Responden	21
4.1.3. Tanggapan Responden	22
1. Kualitas Pelayanan (X)	23
2. Kepuasan Pelanggan (Y)	24
4.2. Hasil Analisis Data.....	26
4.2.1. Hasil Uji Kualitas Data	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	28
1. Uji Normalitas	28
2. Uji Heteroskedastisitas	29
4.2.3. Hasil Uji Hipotesis	30
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	30
2. Koefisien Determinasi	31
3. Hasil Uji t (Parsial)	31
4.3. Pembahasan.....	32
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	34
5.2. Saran.....	34
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	11
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	14
Tabel 3.3. Angka Penafsiran.....	16
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	21
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	23
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	27
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas.....	28
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	30
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	31
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	9
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	29
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	37
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	40
Lampiran 4. Hasil Out Put SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	42
Lampiran 5. Hasil Out Put SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	44
Lampiran 6. Tabel T.....	46
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	47
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	48