

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. NAYAKA ERA HUSADA**

SKRIPSI

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

Oleh:

RATNA YUPRIYANTO
NIM: 2412008131



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. NAYAKA ERA HUSADA**

Oleh:

Nama : Ratna Yupriyanto
NIM : 2412008131
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 08 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mei Iswandi, SE, MM

Henky Hendrawan, Drs., MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.Si



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. NAYAKA ERA HUSADA**

Oleh:

Nama : Ratna Yupriyanto
NIM : 2412008131
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Altatif Dianawati, S.Si., MM (.....)
Anggota I : Agustini, S.Kom., MM (.....)
Anggota II : Mei Iswandi, SE., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratna Yupriyanto
NIM : 2412008131
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3171071204900002
Alamat : Jl. Administrasi II, No 15, RT 010/008 – Petamburan
– Tanah Abang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada, 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, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, 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, 08 Agustus 2024

Ratna Yupriyanto
2412008131

ABSTRAK

Ratna Yupriyanto. NIM 2412008131. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada. 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 *Accidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 62,6 % faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya 37,4 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (83,852) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil thitung (9,754), variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis thitung (3.554), dimana $t_{tabel} (1.98397)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ratna Yupriyanto. NIM 2412008131. *The Influence Of Service Quality And Facilities On Customer Satisfaction at PT. Nayaka Era Husada.*

The purpose of this study is to find out and analyze the influence of service and facility quality on customer satisfaction at PT. Nayaka Era Husada. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by Accidental Sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear analysis.

The results of the Coefficient of Determination test showed that 62.6% of customer satisfaction factors could be explained by the quality of service and facilities while the remaining 37.4% were explained by other factors that were not examined in this study. Meanwhile, the results of the F test showed that simultaneously the variables of service quality and facilities simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of F_{cal} (83.852) > F_{table} (3.090). The results of the t-test showed that the service quality variable showed the results of tcount (9.754), the facility variable showed the results of tcount analysis (3.554), where t_{table} (1.98397), so partially the two variables had and significant effect on the Customer Satisfaction. The dominant variable affecting customer satisfaction is service quality.

Keywords: Service Quality, Facilities, 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 dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada. 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 kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas 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 Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Henky Hendrawan, Drs., MM., MSi . 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 Mei Iswandi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 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 Skripsi.

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 empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Sutarman dan Ibu Sri Sukasih yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Istri tercinta Tri Puji Lestari yang telah memberikan semangat dan menemani setiap saat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
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 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, Maret 2023
Peneliti,

Ratna Yupriyanto
2412008131

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	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	2
1.3. Pembatasan Masalah	2
1.4. Perumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
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	7
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5.1. Variabel Bebas	19
3.5.2. Variabel Terikat.....	19
3.6. Teknik Analisis Data	21
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	21
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	22
3.6.3. Uji Kualitas Data	23
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	25
3.6.5. Uji Hipotesis	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29

4.1.2. Visi dan Misi	30
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Nayaka Era Husada	30
4.1.4. Karakteristik Responden	30
4.1.5. Tanggapan Responden	32
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	32
2. Fasilitas (X_2)	34
3. Kepuasan Pelanggan (Y)	36
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Multikolinieritas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	44
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	45
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	45
2. Hasil Uji F (Simultan)	46
3. Koefisien Determinasi	47
4. Hasil Uji t (Parsial)	45
5. Pengaruh Dominan	46
4.2. Pembahasan	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	16
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	31
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas	34
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	43
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	44
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	45
Tabel 4.12. Hasil Uji F	46
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	30
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	42
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	43
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	52
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 3. Tabulasi Data	57
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	60
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	65
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	66
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel.....	67
Lampiran 8. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	69