

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BALAI LELANG
PT. SINAR KARYA LELANG**

SKRIPSI

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

Oleh:

DEWI WAHYUNI

NIM: 2411907697



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



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BALAI LELANG
PT. SINAR KARYA LELANG**

Oleh:

Nama : DEWI WAHYUNI
NIM : 2411907697
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BALAI LELANG
PT SINAR KARYA LELANG**

Oleh:

Nama : DEWI WAHYUNI
NIM : 2411907697
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus 2023
Waktu : 15.40 – 17.00 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Anggota I : Altatit Dianawati, S.Si., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEWI WAHYUNI

NIM : 2411907697

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP : 31734506810006

Alamat : Perum Pejuang Pratama Blok L No.9 RT 003 RW 06 Kel.
Pejuang Kec. Medan Satria Bekasi Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Pada Balai Lelang PT Sinar Karya Lelang 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 konsekwensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar sarjana saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 21 Agustus 2023

DEWI WAHYUNI

ABSTRAK

DEWI WAHYUNI. NIM 2411907697. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang Jakarta.

Seiring dengan perkembangan bisnis saat ini, pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang Jakarta, yang terdiri dari aspek bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen Pada Balai Lelang PT. Sinar Karya Lelang Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode *Servqual*, penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pemilihan sampel dilakukan dengan 30 responden. Berdasarkan hasil analisis *Service Quality* (*Servqual*) yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan oleh pihak manajemen Balai lelang PT.Sinar Karya Lelang Jakarta kepada para pelanggannya sudah memenuhi harapan pelanggan, dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, sebagian besar atribut bernilai positif, Pada dimensi *Assurance* rata-rata sebesar (0,0925) artinya Gap ini bernilai Positif maka semakin besar kepuasan pelanggan, Jika Gap bernilai Positif maka tidak ada kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterimanya. dimana secara keseluruhan skor kinerja perusahaan berada diatas skor harapan pelanggan sehingga secara keseluruhan pun, perusahaan sudah memiliki kualitas standar sesuai SOP Perusahaan. ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa di Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang di Jakarta hampir memuaskan para pengguna jasa Balai Lelang tetapi masih belum sempurna.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

DEWI WAHYUNI. NIM 2411907697. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang Jakarta

Along with current business developments, service can basically be said to be an action and treatment or a way of serving other people to fulfill their needs and desires. The level of consumer satisfaction with a service can be measured by comparing consumer expectations regarding the quality of service they want with the reality they receive or feel. The ease and completeness of providing various goods and services and responsibility for quality and service as well as responsibility for the safety of goods and security for consumers and buyers are the factors that best match what is expected and what is felt. The aim of this research is to determine and analyze consumer satisfaction At the PT Auction Hall. Sinar Karya Auction Jakarta.

The purpose of this research is to determine and analyze consumer satisfaction at the PT Auction Hall. Sinar Karya Auction Jakarta. The type of research used is descriptive qualitative research using the Servqual method, research in the form of data collection using a questionnaire. Sample selection was carried out with 30 respondents. Based on the results of the Service Quality (Servqual) analysis that has been carried out, it can be concluded that overall the service or service quality provided by the management of the auction hall PT. Sinar Karya Lelang Jakarta to its customers has met customer expectations, by looking at the results of the servqual calculation, in part The attribute has a positive value. In the Assurance dimension, the average is (0.0925), meaning that the Gap is Positive, the greater the customer satisfaction. If the Gap is Positive, then there is no gap between customer expectations and the service they receive. where the overall company performance score is above the customer expectation score so that overall, the company already has standard quality according to the Company's SOP. This shows that the services at the PT. Sinar Karya Lelang Auction Hall in Jakarta are almost satisfactory to users of the Auction Hall's services but are still not perfect.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah swt. Yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi dan Rosulullah saw yang telah membimbing umatnya ke arah kebenaran yang diridhoi Allah swt, dan keluarga serta para sahabat yang setia kepadanya. Alhamdulillah berkat hidayah dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas dan penyusunan skripsi ini, yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Balai Lelang PT Sinar Karya Lelang ”

Segala upaya untuk menjadikan skripsi ini mendekati sempurna telah penulis lakukan, namun keterbatasan yang dimiliki penulis maka dijumpai kekurangan baik dalam segi penulisan maupun segi ilmiah. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang diharapkan.

Untuk itu penulis ingin mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai tepat waktu:

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. Sri 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 Jurusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B
4. Bapak M.Aziz Winardi N, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar

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 rasa senang dan sedih sekalipun.
8. Bapak Danil Sutanto selaku Pimpinan pada Balai lelang PT.Sinar Karya Lelang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Alm.Bapak Didi Haryadi serta Ibunda Siti Masitoh tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Suami tercinta Fatahillah Fauzi yang telah memberikan doa dan dukungan serta ijin kuliah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Aba Syecroni selaku Guru dan orang tua kedua penulis yang telah memberikan doa dan memotivasi penulis untuk melanjutkan kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
12. 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, semoga segala kebikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah swt. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati 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 dan keselamatan Aamiin.

Depok, 21 Agustus 2023

Penulis,

DEWI WAHYUNI
NIM 2411907697

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
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
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
2.1.4 Strategi kepuasan Konsumen	15
2.2 Pengertian Balai Lelang	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Konseptual	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
4.1.2 Karakteristik Responden.....	27
4.1.3 Tanggapan Responden.....	28
4.2. Pembahasan.....	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Simpulan.....	43
5.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Balai Lelang	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Kualitas Layanan	22
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Usia	26
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	26
Tabel 4.3 Nilai Ekspetasi	28
Tabel 4.4 Nilai Realita	29
Tabel 4.5 Nilai Ekspetasi dan Realita	32
Tabel 4.6 Nilai GAP	34
Tabel 4.7 Tabel Kesenjangan Dimensi Tangibles	36
Tabel 4.8 Tabel Kesenjangan Dimensi Reliability	37
Tabel 4.9 Tabel Kesenjangan Dimensi Responsiveness	38
Tabel 4.10 Tabel Kesenjangan Dimensi Assurance	39
Tabel 4.11 Tabel Kesenjangan Dimensi Emphaty	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian.....	45
Lampiran 1.2 Tabulasi Data.....	46
Lampiran 1.3 Kartu Bimbingan.....	48
Lampiran 1.4 Surat ijin penelitian.....	49