

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *AFTER SALES SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA PT. ROTARYANA ENGINEERING (STUDI PADA VENDOR STARBUCKS COFFEE DAN BURGER KING DI CABANG JAKARTA TIMUR)

SKRIPSI

Oleh :

Nadia Agustina

201610325190



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan After Sales Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di Cabang Jakarta Timur)

Nama Mahasiswa : Nadia Agustina

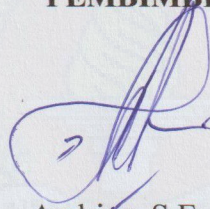
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325190

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020

Jakarta, 20 Juli 2020

**MENYETUJUI,
PEMBIMBING**



Andrian, S.E., M.M.
NIDN : 0321077102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *After Sales Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di cabang Jakarta Timur)

Nama Mahasiswa : Nadia Agustina

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325190

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020

Jakarta, 20 Juli 2020

MENGESAHKAN,

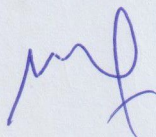
Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Penguji I : Andrian, S.E., M.M
NIDN : 0321077102

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M
NIDN : 0309048102

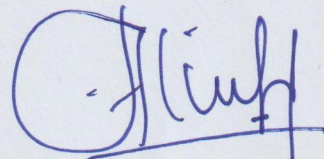
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul,

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *After Sales Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di Cabang Jakarta Timur).

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Nadia Agustina

201610325190

ABSTRAK

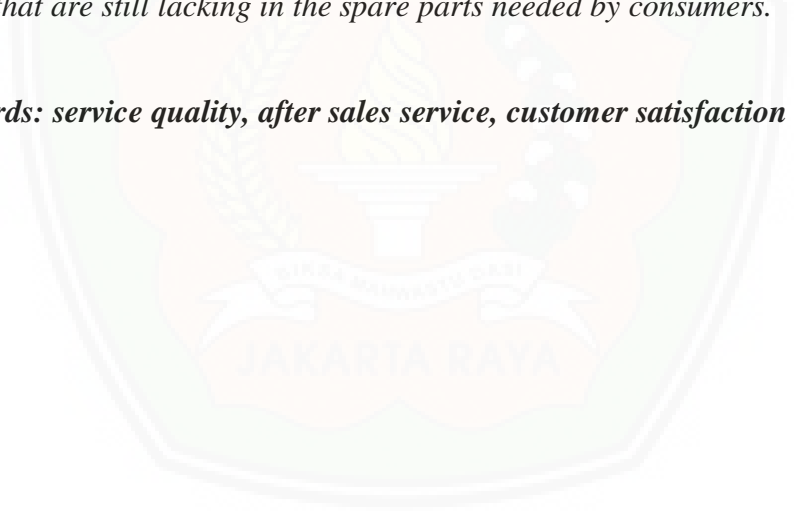
Nadia Agustina, 201610325190. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *After Sales Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di Cabang Jakarta Timur). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *After Sales Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering di Cabang Jakarta Timur. Responden dalam penelitian ini adalah para vendor yang melakukan kerja sama *service* dan *maintenance* khususnya pada vendor starbucks coffee dan burger king dan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Melalui uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan *after sales service* layak untuk menguji variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan, lalu *after sales service*. Sehingga kualitas pelayanan, dan *after sales service* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menerima hasil layanan jasa yang diberikan perusahaan. PT. Rotaryana Engineering Cabang Jakarta Timur perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang khususnya dalam *spare part* yang dibutuhkan konsumen.

kata kunci (*sentence case*): kualitas pelayanan, *after sales service*, kepuasan pelanggan dan *spare part*.

ABSTRACT

Nadia Agustina, 201610325190. *The Effect of Service Quality and After Sales Service on Customer Satisfaction in the Service Company PT. Rotaryana Engineering (Study of Starbucks Coffee and Burger King Vendors in East Jakarta Branch). This study aims to study the Effect of Service Quality and After Sales Service on Customer Satisfaction in the Service Company PT. Rotaryana Engineering in the East Jakarta Branch. Respondents in this study are vendors who collaborate on service and maintenance, especially on Starbucks Coffee and Burger King vendors and the number of samples determined is 100 respondents. In this study using quantitative, collecting data using questionnaires, data that has met the validity of the test, the reliability test, and the classical assumption test. Through the F test can be known about the quality of service and after-sales service is eligible to receive customer satisfaction variables. While the data analysis was performed using multiple linear regression analysis. The results showed that the most important thing was service quality, then after sales service. Offering quality service, and after sales service has a positive and significant interest in customer satisfaction in receiving the results of services provided by the company. PT. Rotaryana Engineering, East Jakarta Branch needs to maintain the elements that must be repaired both by consumers and needs to improve things that are still lacking in the spare parts needed by consumers.*

Keywords: *service quality, after sales service, customer satisfaction and parts.*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya penulis masih diberikan nikmat iman dan kesehatan, sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *After Sales Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di Cabang Jakarta Timur)” ini dengan tepat pada waktunya, tanpa halangan satu apapun.

Tak lupa sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita kejalan yang benar yakni Agama Islam. Sebagai rasa hormat atas bantuan dan bimbingan serta dorongan dari semua pihak, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jaya.
2. Ibu Dr. Istianingsih M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jaya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Andrian, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati.
5. Kedua orang tua, kakak, ponakan yang senantiasa memberikan Doa dan dukungan setiap waktu kepada penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya proposal skripsi ini.

Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Jakarta, 20 Juli 2020

Nadia Agustina

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	9
2.2 <i>After Sales Service</i>	10
2.2.1 Unsur-unsur <i>After Sales Service</i>	10

2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2 Teknik Pengurusan Pelanggan	13
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Penelitian	20
2.3 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.1.1 Tahapan Penelitian	22
3.2 Model Konseptual.....	23
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	23
3.4 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	28
3.4.1 Waktu Penelitian	28
3.4.2 Sampel Penelitian.....	28
3.5 Metode Pengambilan Sampel	28
3.5.1 Populasi Penelitian	28
3.5.2 Sampel Penelitian.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Jenis Dan Sumber Data	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Reliabilitas	31
3.8.3 Asumsi Klasik.....	32
3.8.4 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	35
4.1.2 Jenis Usaha	35
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	36
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	36
4.1.5 Mitra Kerja Perusahaan	38
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
4.2.1 Uji Validitas	38
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 Uji Asumsi Klasik	40
4.3.1 Uji Normalitas	40
4.3.2 Uji Multikolinieritas	40
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	41
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.5 Uji Hipotesis	43
4.5.1 Uji t (parsial)	43
4.5.2 Uji f (simultan)	44
4.5.3 Koefisien Determinasi (r^2)	44
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Implikasi Manajerial	47
5.3 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 3.2 Populasi Vendor PT. Rotaryana Engineering	28
Tabel 3.3 Skala Likert Kuesioner / Angket.....	30
Tabel 4.1 Mitra Kerja Perusahaan.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.7 Hasil Uji t (parsial)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji F (simultan)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 3.2 Model Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
Gambar 4.2 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas.	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Referensi	52
Lampiran 2 Uji Plagiarisme	55
Lampiran 3 Kuesioner.....	59
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner	61
Lampiran 5 Hasil Analisis SPSS versi 23.0	66
Lampiran 6 Tabel Uji t dan F	69
Lampiran 7 Surat Permohonan Riset	73
Lampiran 8 Surat Balasan Perusahaan	74
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	75
Lampiran 8 <i>Curriculum Vitae</i>	78