

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKI CABANG BEKASI UTARA**

## **TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



**Prayoga Dwi Saputra**

**201410325217**

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

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan TIKI Cabang Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Prayoga Dwi Saputra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325217

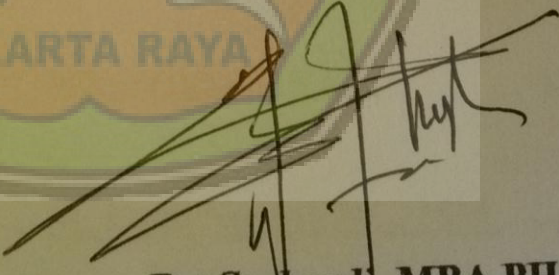
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi :

Bekasi, 08 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

  
Dr. Soehardi, MBA, PH.D

NIP. 1612275

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKI  
CABANG BEKASI UTARA.

Nama Mahasiswa : Prayoga Dwi Saputra

Nomor Induk Mahasiswa : 201410325217

Program Studi/Konsentrasi : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Februari 2019

Bekasi, 08 Februari 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: M. Fadli Nursal, SE., MM .....

NIP : 1602212

Tim Penguji I

: Agus Dharmanto, SE.MM .....

NIP : 0006054

Tim Penguji II

: Hadita, S.pd, MM .....

NIP : 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Manajemen,

M. Fadli Nursal, S.E.,M,M

NIP. 1602212

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Sugeng Suroso, SE.,MM

NIP. 0316066201

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prayoga Dwi Saputra

NPM :201410325217

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. **Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.**
2. **Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
3. **Tidak melakukan plagiat terhadap naskah karya orang lain.**
4. **Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin penulisan.**

Apabila di kemudian 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 dijual dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Rekasi 08 Februari 2019



ga Dwi Saputra

NPM. 201410325217

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Tugas Akhir Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata 1 pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

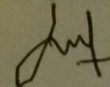
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini penulis masih terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, untuk itu dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terimakasih khususnya penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak M. Fadhli Nursal, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom, MBA, selaku Dosen Penasihat Akademik.
6. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, motivasi dan doa yang bermanfaat bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 08 Februari 2019

Penulis,



(Prayoga Dwi Saputra)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, daya tanggap, jaminan, keandalan dan empati. Penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas pelayanan secara *simultan* dan *parsial* terhadap kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan pada bulan Agustus 2018 hingga September 2018.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, semua data dianalisis dengan analisis persentase, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Dari pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan secara *simultan* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan TIKI. Secara *Parsial* variabel jaminan, variabel keandalan dan variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan TIKI, sedangkan variabel bukti langsung dan variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan TIKI. Dari ketiga variabel yang berpengaruh tersebut variabel jaminan yang paling dominan.

## ABSTRACT

*The purpose of the research was to identify the influence of service quality to the customer satisfaction. Service quality dimensions were direct proof, the perceptive, guarantee, professional and empathy. The research will tried to identify the influence of the quality service dimentions simultaneously and partially to the customer satisfaction.*

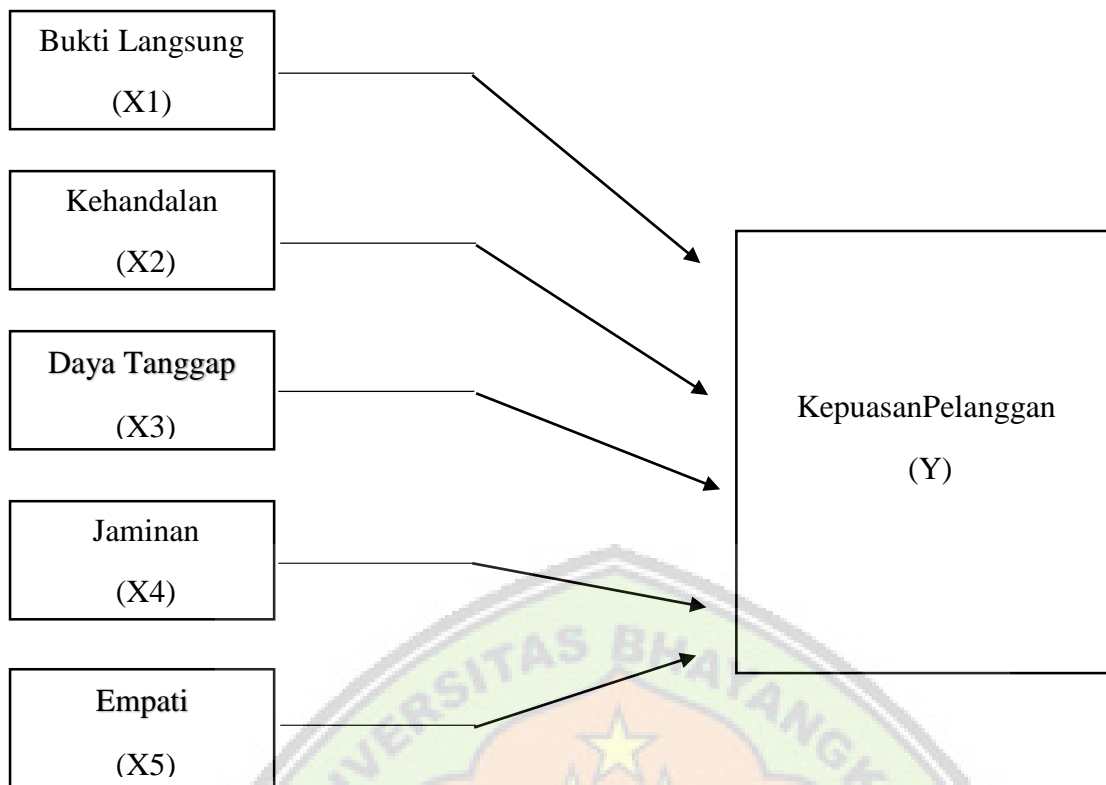
*The technique used in data gathering was questionnaires, interview and observation that was done on August 2018 until September 2018. The technique of this research was purposive sampling method, all data were analyzed by Percentage Analysis, multiple Linier Regression Analysis.*

*The result of the research indicated that the service quality simultaneously affectted the customer satisfaction of TIKI. Partially, guarantee variable, professional variable and the perceptive variable affectted the customer satisfaction of TIKI, whereas the variable of direct proof and the variable of empathy were not affect customer satisfaction of TIKI. From the three variables, the guarantee variable was the most dominant.*

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....  | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | iii  |
| LEMBAR PERNYATAAN.....  | iv   |
| ABSTRAK.....  | v    |
| ABSTRACT.....   | vi   |
| KATA PENGANTAR .....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....   | viii |
| DAFTAR TABEL  |      |
| DAFTAR GAMBAR   |      |
| BAB 1 PENDAHULUAN   |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                                     | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                     | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                    | 4    |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                                    | 5    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA  |      |
| 2.1 Pengertian Pemasaran .....                                  | 6    |
| 2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....                         | 6    |
| 2.3 Konsep Pemasaran .....                                      | 6    |
| 2.4 Pengertian Jasa .....                                       | 8    |
| 2.5 Kualitas Pelayanan .....                                    | 9    |
| 2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....              | 11   |
| 2.7 Kepuasan Konsumen .....                                     | 13   |
| 2.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                  | 15   |
| 2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 15   |
| 2.10 Hipotesis.....   | 18   |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN                                     |      |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                      | 19   |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....                           | 19   |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....                           | 19   |
| 3.4 Variabel Penelitian .....                                   | 19   |
| 3.5 Sumber Data Penelitian .....                                | 21   |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                               | 21   |
| 3.7 Populasi dan Sampel .....                                   | 22   |
| 3.8 Teknik Pengujian Instrumen.....                             | 24   |
| 3.9 Teknik Analisis Data .....                                  | 25   |
| BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN                                   |      |
| 4.1 Sejarah PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) .....            | 29   |
| 4.2 Visi, Misi dan Tujuan TIKI.....                             | 30   |
| 4.3 Analisis dan Pembahasan.....                                | 30   |
| 4.3.1 Analisis Karakteristik Responden.....                     | 30   |
| 4.4 Uji Instrumen.....  | 33   |
| 4.5 Analisis Data.....  | 35   |
| 4.6 Pembahasan.....   | 41   |
| BAB 5 PENUTUP   |      |
| 5.1 Implikasi Manajerial.....                                   | 46   |
| DAFTAR PUSTAKA  |      |





**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

**Sumber Fandy Tjiptono(2004:26)**



**Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT. TIKI Per Bulan Tahun 2016 S/D 2018**

| <b>BULAN</b>     | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Januari</b>   | <b>30</b>   | <b>25</b>   | <b>40</b>   |
| <b>Februari</b>  | <b>25</b>   | <b>30</b>   | <b>30</b>   |
| <b>Maret</b>     | <b>30</b>   | <b>20</b>   | <b>50</b>   |
| <b>April</b>     | <b>20</b>   | <b>25</b>   | <b>50</b>   |
| <b>Mei</b>       | <b>25</b>   | <b>30</b>   | <b>60</b>   |
| <b>Juni</b>      | <b>30</b>   | <b>35</b>   | <b>70</b>   |
| <b>Juli</b>      | <b>35</b>   | <b>20</b>   |             |
| <b>Agustus</b>   | <b>20</b>   | <b>15</b>   |             |
| <b>September</b> | <b>15</b>   | <b>20</b>   |             |
| <b>Oktober</b>   | <b>25</b>   | <b>25</b>   |             |
| <b>November</b>  | <b>30</b>   | <b>40</b>   |             |
| <b>Desember</b>  | <b>60</b>   | <b>70</b>   |             |
| <b>Total</b>     | <b>340</b>  | <b>355</b>  | <b>300</b>  |

**Sumber PT. TIKI Indonesia cabang Bekasi Utara**

**Tabel 3.1 Metode Pembobotan Skala Likert**

| Pernyataan          | Bobot Skor |
|---------------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1          |
| Tidak Setuju        | 2          |
| Netral              | 3          |
| Setuju              | 4          |
| Sangat Setuju       | 5          |

**Sumber (Suhardi Sigit, 1999:12)**

**Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Keterangan   | Jumlah Responden | Presentase(%) |
|--------------|------------------|---------------|
| a. Pria      | 56               | 56%           |
| b. Wanita    | 44               | 44%           |
| <b>Total</b> | 100              | 100%          |

**Sumber : Data Primer Diolah**

**Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia**

| Usia    | Jumlah | Persentase |
|---------|--------|------------|
| 17 – 20 | 9      | 9 %        |
| 21 – 24 | 55     | 55 %       |
| 25 – 28 | 23     | 23 %       |
| 29 – 33 | 13     | 13 %       |
| Total   | 100    | 100 %      |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan           | Jumlah | Persentase |
|---------------------|--------|------------|
| Wiraswasta          | 4      | 4 %        |
| Pegawai swasta      | 12     | 12 %       |
| Pelajar / mahasiswa | 74     | 74 %       |
| PNS                 | 10     | 10 %       |
| Total               | 100    | 100 %      |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Frekuensi**

| Frekuensi            | Jumlah | Persentase |
|----------------------|--------|------------|
| Lebih dari satu kali | 100    | 100%       |
| Total                | 100    | 100%       |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>**

| pertanyaan | r hitung | r table | keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| Butir 1    | 0,5193   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 2    | 0,6127   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 3    | 0,6089   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 4    | 0,5222   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 5    | 0,5734   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 6    | 0,5467   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 7    | 0,6278   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 8    | 0,4157   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 9    | 0,6456   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 10   | 0,6047   | 0,19650 | Valid      |

|          |        |         |       |
|----------|--------|---------|-------|
| Butir 11 | 0,5848 | 0,19650 | Valid |
| Butir 12 | 0,6576 | 0,19650 | Valid |
| Butir 13 | 0,6007 | 0,19650 | Valid |
| Butir 14 | 0,2968 | 0,19650 | Valid |
| Butir 15 | 0,6345 | 0,19650 | Valid |
| Butir 16 | 0,3618 | 0,19650 | Valid |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

| pertanyaan | r hitung | r table | keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| Butir 17   | 0,4000   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 18   | 0,4683   | 0,19650 | Valid      |
| Butir 19   | 0,4290   | 0,19650 | Valid      |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliability**

| No | Variabel               | Alpha  | Tingkat koefisien | Keterangan |
|----|------------------------|--------|-------------------|------------|
| 1  | Bukti langsung (X1)    | 0,7653 | 0,196             | Reliabel   |
| 2  | Keandalan (X2)         | 0,7533 | 0,196             | Reliabel   |
| 3  | Daya tanggap (X3)      | 0,7286 | 0,196             | Reliabel   |
| 4  | Jaminan (X4)           | 0,7775 | 0,196             | Reliabel   |
| 5  | Empati (X5)            | 0,6110 | 0,196             | Reliabel   |
| 6  | Kepuasan pelanggan (Y) | 0,6234 | 0,196             | Reliabel   |

**Sumber: Data Primer Diolah**

**Tabel 4.8 ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 106.843        | 5  | 21.369      | 25.443 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 78.947         | 94 | .840        |        |                   |
|       | Total      | 185.790        | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), (X5) Empati, (X3) Daya Tanggap, (X1) Bukti langsung :X2 Keandalan, (X4) Jaminan

b. Dependent Variable: (Y) Kepuasan pelanggan

**Tabel 4.9 Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .758 <sup>a</sup> | .575     | .552              | .916                       |

a. Predictors: (Constant), (X5) Empati, (X3) Daya Tanggap, (X1) Bukti langsung, (X2) Keandalan, (X4) Jaminan

Dependent Variable: (Y) Kepuasan pelanggan

**Tabel 4.10 Output Regresi Linear Berganda****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)          | 4.381                       | .904       |                           | 4.844 | .000 |
|       | (X1) Bukti langsung | .106                        | .061       | .172                      | 1.732 | .087 |
|       | (X2) Keandalan      | .177                        | .072       | .232                      | 2.467 | .015 |
|       | (X3) Daya Tanggap   | .160                        | .069       | .202                      | 2.303 | .024 |
|       | (X4) Jaminan        | .209                        | .076       | .283                      | 2.762 | .007 |
|       | (X5) Empati         | .030                        | .064       | .037                      | .465  | .643 |

a. Dependent Variable: (Y) Kepuasan pelanggan