

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *END USER* DENGAN
METODE *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*)
DI PT LOTTE *SHOPPING* INDONESIA STORE 08 BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

**MOCHAMAD RAKA SETIYAWAN
201610215245**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan End User Dengan
Metode *Servqual* (*Service Quality*) di PT
Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi.

Nama Mahasiswa : Mochamad Raka Setiyawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215245

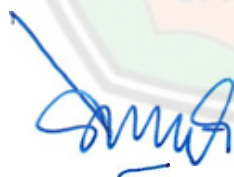
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Bekasi, 15 Juli 2021

MENYETUJUI :

Pembimbing I



Sumanto, S.T., M.T.
NIDN : 0306056101

Pembimbing II



Zulkani Sinaga, Ir., M.T.
NIDN : 0331016905

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan *End User* dengan
Metode *Servqual (Service Quality)* di PT
Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi.

Nama Mahasiswa : Mochamad Raka Setiyawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215245

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Bekasi, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Darmono Umar, S.E., M.M.
NIDN : 0308065806

Penguji I : Drs. Solihin, M.T.
NIDN : 0320066605

Penguji II : Sumanto, S.T., M.T.
NIDN : 0306056101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.
NIDN : 0320066605

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *END USER* DENGAN METODE *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) di PT LOTTE SHOPPING INDONESIA STORE 08 BEKASI”. Ini adalah benar-benar meruoakan 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 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.

Bekasi, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Mochamad Raka Setiyawan

2016.10.215.245

ABSTRAK

Mochamad Raka Setiyawan, 201610215245, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *End User* dengan Metode Servqual (*Service Quality*) di PT. Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan di PT Lotte *Shopping* Indonesia Store 08, Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 40 responden yang terdiri dari pelanggan (*end user*), adapun metode dalam pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji F. Melalui hasil pengujian jawaban responden didapat hasil sebesar 80,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 19,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian melalui uji f diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *reliability*, *emphaty*, *tangible*, *assurance* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pelanggan. Dimana setiap kenaikan yang terjadi terhadap variabel bebas akan diikuti pula kenaikannya oleh variabel terikat. Selain itu dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat adalah *Assurance* dengan nilai koefisien sebesar 0,428 dan variabel *responsiveness* memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,022.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Mochamad Raka Setiyawan, 201610215245, *The Effect of Service Quality on End User Customer Satisfaction with the Servqual (Service Quality) Method at PT. Lotte Shopping Indonesia Store 08, Bekasi.*

This study was made which aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. This research was conducted at PT Lotte Shopping Indonesia Store 08, Bekasi City. This research uses descriptive quantitative method. The sample used in the study amounted to 40 respondents consisting of customers (end users), while the method of sampling using purposive sampling. The data analysis method used is to use the validity test, reliability test, correlation coefficient, determination coefficient, multiple linear regression analysis, classical assumption test and F test. Through the test results, the respondents' answers obtained 80.5% of customer satisfaction is influenced by service quality. , while the remaining 19.5% is influenced by other variables not examined in this study. Then through the f test it is known that service quality simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of multiple linear regression analysis show that the independent variables, namely reliability, empathy, tangible, assurance and responsiveness have a positive effect on the dependent variable, namely customer satisfaction. Where any increase that occurs in the independent variable will also be followed by an increase in the dependent variable. Apart from that, from the test results it can be seen that the most dominant variable affecting the dependent variable is Assurance with a coefficient value of 0.428 and the responsiveness variable has the lowest effect on customer satisfaction with a coefficient value of 0.022.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, dimentions Of Service Quality

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochamad Raka Setiyawan
NPM : 201610215245
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non- Eksekutif (Non – Exclusive Royalty-Right). Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan End User dengan Metode Servqual di PT Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi”.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk basis data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasi di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Mochamad Raka Setiyawan

2016.10.215.245

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat terealisasikan tugas akhir ini. Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Teknik Industri, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *END USER* DENGAN METODE *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DI PT LOTTE SHOPPING INDONESIA STORE 08 BEKASI”**.

Penulisan tugas akhir ini bukanlah akhir dari belajar, karena mencari ilmu adalah suatu hal yang tidak terbatas. Penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari isi, bahasa, serta penulisannya. Hal ini disebabkan keterbatasan dari segi ilmu pengetahuan, bahan, data, maupun waktu, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulisan ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M., Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T. Selaku ketua Prodi Industri Program Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Yuri Delano R.M., M.T. Selaku Sekretaris Program Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Sumanto, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan membentri arahan serta motivasi kepada penulis.

6. Bapak Zulkani Sinaga, Ir., M.T. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan membentri arahan serta motivasi kepada penulis.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Orang tua yang selalu mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat khusus nya Bestie yang telah memberi dukungan membantu proses penulis dalam penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun, semoga penelitian ini dapat mendapat manfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 15 Juli 2021



Mochamad Raka Setiyawan

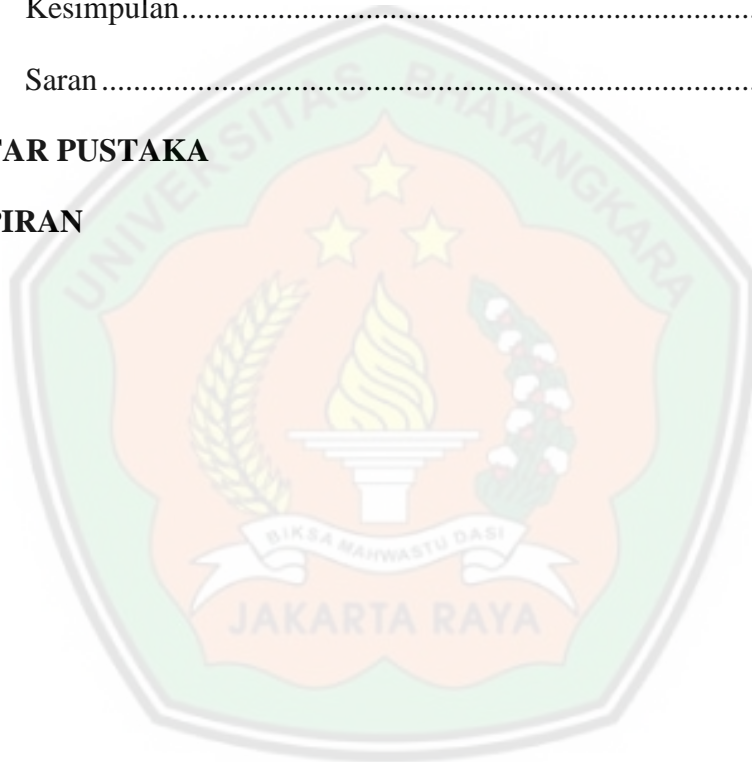
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.7. Manfaat Penelitian	6
1.8. Metode Penelitian	7
1.9. Sistematikan Penulisan Penelitan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pemasaran	9

2.2.	Wholesale	9
2.3.	Pelanggan	10
2.4.	Jasa	10
2.5.	Pelayanan	11
2.6.	Kualitas Pelayanan	11
2.7.	Dimensi Kualitas Layanan	12
2.8.	Kepuasan Pelanggan	13
2.9.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.10.	Regresi Linier Berganda	15
2.11.	Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1.	Jenis Penelitian	26
3.2.	Jenis Data dan Sumber Data	26
3.2.1.	Jenis Data	26
3.2.2.	Sumber Data	26
3.3.	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	27
3.3.1.	Populasi	27
3.3.2.	Sampel	27
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.	Teknik Pengolahan Data	28
3.5.1.	Uji Validitas	29
3.5.2.	Uji Reliabilitas	29
3.5.3.	Uji Koefisien Korelasi	29
3.5.4.	Uji Koefisien Determinasi	30
3.5.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	30

3.5.6. Uji Asumsi Klasik	31
3.5.2.1. Uji Normalitas	31
3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.2.3. Uji Multikolinearitas	31
3.5.7. Uji F.....	31
3.6. Kerangka Berpikir	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1. Data Perusahaan	34
4.1.2. Logo Perusahaan	34
4.1.3. Sejarah Perusahaan.....	34
4.1.4. Visi Misi Perusahaan.....	34
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
4.2. Pembahasan	35
4.2.1. Deskripsi Responden.....	35
4.2.1.1. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.1.2. Komposisi Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.1.3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.2.1.4. Komposisi Responden Berdasarkan Frek Pembelanjaan .	37
4.2.1.5. Alasan Belanja di <i>Lotte</i>	37
4.2.2. Deskripsi Variabel.....	38
4.2.3. Uji Validitas	50
4.2.4. Uji Reabilitas	52
4.2.5. Uji Koefisien Korelasi.....	52
4.2.6. Uji Koefisien Determinasi.....	53

4.2.7. Uji Regresi Linier Berganda.....	53
4.2.8. Uji Asumsi Klasik	55
4.2.8.1. Uji Normalitas	55
4.2.8.2. Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.8.3. Uji Multikolinearitas	56
4.2.9. Uji F.....	57
BAB V PENUTUP	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Sales <i>Performance</i>	3
Tabel 1.2 Customer <i>Attendance</i>	3
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Usia.	36
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4 Frekuensi Kunjungan.	37
Tabel 4.5 Alasan Belanja di <i>Lotte</i>	37
Tabel 4.6 Pembagian Kelas.....	38
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reability</i>	39
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i>	41
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i>	42
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Emphaty</i>	44
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Sales Performance</i>	3
Gambar 1.2 <i>Customer Attendance</i>	4
Gambar 3.1 Susunan Kerangka Piker Penelitian	33
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	56
Gambar 5.1 Alat Survey Digital Kepuasan Pelanggan	61



DAFTAR LAMPIRAN

- 1: Hasil Uji Reabilitas Dimensi *Reability*
- 2: Hasil Uji Reabilitas Dimensi *Assurance*
- 3: Hasil Uji Reabilitas Dimensi *Tangible*
- 4: Hasil Uji Reabilitas Dimensi *Emphaty*
- 5: Hasil Uji Reabilitas Dimensi *Responsiveness*
- 6: Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kepuasan Konsumen
- 7: Hasil Uji Reabilitas Dimensi Seluruh Variabel
- 8: Hasil Uji Korelasi dan Determinan
- 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- 10: Hasil Uji Normalitas
- 11: Hasil Uji *Heteroskedastisitas*
- 12: Hasil Uji Multikolonearitas
- 13: Hasil Uji F
- 14: Kuesioner
- 15: Teks Wawancara
- 16: r Tabel