

**Pengaruh Keramahtamahan Dan Sistem Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya
(Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan
Tambun Utara Bekasi)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ARIZAL WIDYA PRATAMA

201410325108



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Keramah tamahan Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Bekasi)

Nama Mahasiswa : Arizal Widya Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325108

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

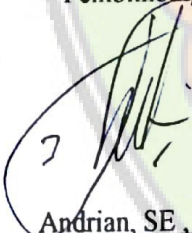
Tanggal Lulus Ujian Skripsi :

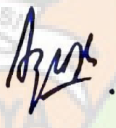
Bekasi, 26 Juni 2018

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


Andrian, SE, MM
NIP: 031606051


Agus Dharmanto, SE, MM
NIP: 031505038

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keramahtamahan Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Bekasi)

Nama Mahasiswa : Arizal Widya Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325108

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi :

Bekasi, Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIP: 1602212

Penguji I : Andrian, SE, MM

NIP: 031606051

Penguji II : Don Haidy Abel, ST, MBA&E

NIP: 031611058

MENGETAHUI

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi



M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIP: 1602212



Dr. Rorim Panday, MM, MT

NIP: 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Keramah tamahan Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Bekasi).

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 dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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 digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, Juni 2018
Yang membuat Pernyataan

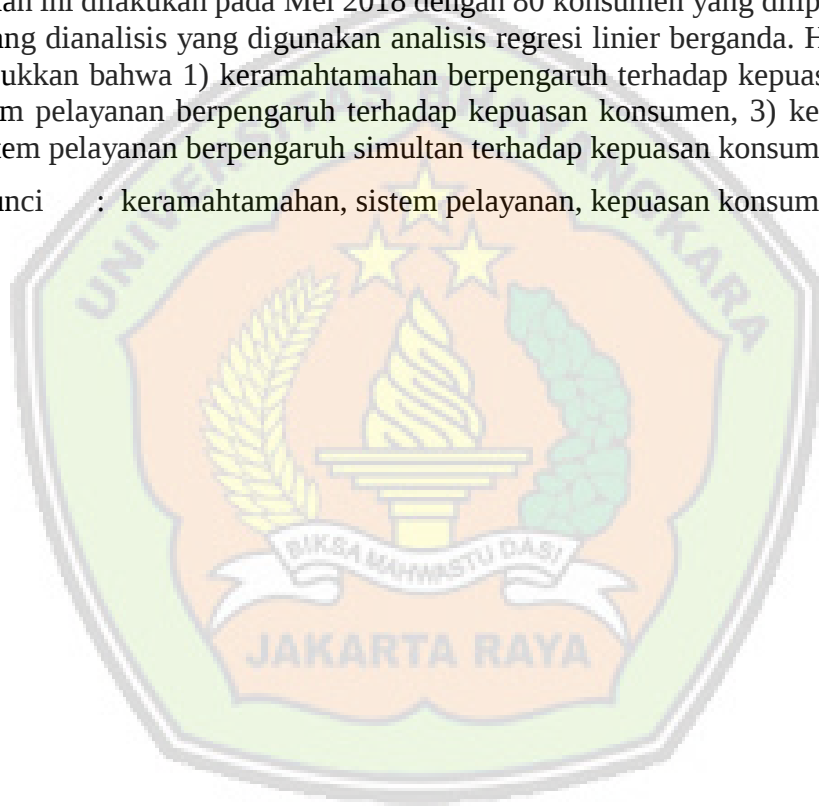


Arizal Widya Pratama
201410325108

ABSTRAK

Arizal Widya Pratama. 201410325108. Pengaruh Keramahtamahan Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Bekasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keramahtamahan dan sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, alfamart pada kelurahan Karang Satria kecamatan Tambun Utara Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen keramahtamahan (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y). Penelitian termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada Mei 2018 dengan 80 konsumen yang dipilih secara acak. Data yang dianalisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) keramahtamahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) sistem pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) keramahtamahan dan sistem pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : keramahtamahan, sistem pelayanan, kepuasan konsumen



ABSTRACT

Arizal Widya Pratama. 201410325108. The Effect Of Hospitality And Service System On Customer Satisfaction In PT. Source Alfaria Trijaya (Case Study of Alfamart in Kelurahan Karang Satria Tambun Utara Subdistrict of Bekasi). This study aims to determine the influence of hospitality and service system to the consumer's power at PT. Source Alfaria Trijaya, alfamart on the village of Karang Satria Tambun Utara district of Bekasi. In this research use independent variable of hospitality (X1), service system (X2), and consumer satisfaction (Y). Research is included in quantitative research by distributing questionnaires. The study was conducted in May 2018 with 80 consumer diluted samples. The data were analyzed by using multiple linear regression analysis. The result of research shows that 1) hospitality influences to consumer satisfaction, 2) service system has an effect on consumer satisfaction, 3) hospitality and service system simultaneously influence to consumer satisfaction.

Keywords : hospitality, service system, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Keramahtamahan dan Sistem Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Studi Kasus Alfamart Pada Kelurahan Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Bekasi)”. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Dr(c) Drs. H. Bambang Karsono SH.MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Rorim Panday MT, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M Fadhli Nursal, S.E, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Douglas Pasaribu, MA, Ec selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Andrian S.E, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Agus Dharmanto S.E, MM selaku Dosen Pembimbing II telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu staff Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Teman-teman Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jurusan Manajemen.

9. Kedua orang tua saya yang selalu membimbing dan memberi semangat kepada saya.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dan kritikan yang konstruktif sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Bekasi, Juni 2018

Arizal Widya Pratama



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2.1 Konsep Pemasaran	7
2.3 Pengertian Keramahtamahan.....	8
2.3.1 Indikator Keramahtamahan	10
2.3.2 Dimensi Keramahtamahan	12
2.4 Pengertian Pelayanan Konsumen	14

2.4.1	Membangun Layanan Konsumen.....	14
2.4.2	Desain Layanan Konsumen.....	15
2.5	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.6	Penelitian Terdahulu	22
2.7	Kerangka Pemikiran.....	25
2.8	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Tahapan Penelitian	28
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4	Waktu Dan Tempat Penelitian	32
3.5	Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Uji Instrumen.....	33
3.6.1.1	Uji Validitas.....	34
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	34
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	35
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.4	Uji Hipotesis.....	37
3.6.4.1	Uji Simultan (Uji F).....	37
3.6.4.2	Uji Parsial (Uji T)	38

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	39
4.2 Hasil Kuesioner.....	40
4.2.1 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	43
4.3.1 Uji Validitas.....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1 Uji Normalitas.....	45
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	47
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.6.1 Uji F.....	50
4.6.2 Uji T.....	51
4.7 Pembahasan.....	53
BAB 5 PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keramahmataman.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pelayanan.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 5.0 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 5.1 Hasil Uji F.....	50
Tabel 5.2 Hasil Uji T.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Konsep Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1	Gambar Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.2	Gambar Pendidikan Responden	42
Gambar 4.3	Gambar Usia Responden.....	43
Gambar 4.4	Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Riset.....	
2. Surat Balasan Penelitian	
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
4. Kuesioner	
5. Rekap Kuesioner	
6. Output SPSS.....	
7. Tabel r	
8. Tabel F	
9. Tabel t	
10. Riwayat Hidup	

