

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN PENYEWA PLAZA
ATRIUM SEGITIGA SENEN (PASS)**
(Studi Kasus pada Plaza Atrium Segitiga Senen di Jakarta)

SKRIPSI

NAMA : SANDRA LISTIYANTI
NIM : 43110120-040



Yayasan Manara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<u>sumbangan</u>
Tanggal :	<u>1-4-2013</u>
No. Reg. :	1. <u>5121310143</u>
	2. <u>5E1311131054</u>

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2013

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN PENYEWA PLAZA
ATRIUM SEGITIGA SENEN (PASS)**
(Studi Kasus pada Plaza Atrium Segitiga Senen di Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1

NAMA : SANDRA LISTIYANTI
NIM : 43110120-040



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sandra Listiyanti

NIM : 431101200-040

Program Studi : Manajemen Strata-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2013



(Sandra Listiyanti)

NIM : 43110120040

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SANDRA LISTIYANTI
NIM : 43110120040
PROGRAM STUDY : MANAJEMEN – STRATA 1
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN PENYEWA PLAZA ATRIUM
SEGITIGA SENEN (PASS)**
TANGGAL LULUS UJIAN :

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Zulfritri, MSi, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MSi)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Penyewa
Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Sandra Listiyanti

43110120040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Zulfitri, MSi, MM

Anggota Dewan Penguji



Dr. Rina Astini, SE,MM

Anggota Dewan Penguji



Daru Asih, SE, MSi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS)”. Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi jurusan manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan penulisan ini, penulis mendapatkan dukungan serta nasihat yang pada akhirnya membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu. Terima kasih penulis haturkan kepada :

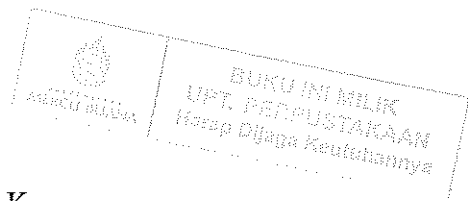
1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utamai, AK, MS selaku Dekan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
4. Bapak Zulfitri,MSi,MM. Selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dalam penulisan skripsi ini serta telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

5. Dosen pengajar dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana Menteng.
6. Mama, Dede, Suami, dan anak, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta doa untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Youlla Wajong selaku pimpinan dan Tim Tenancy Dept, yang telah memberikan semangat, dukungan dan membantu dalam memberikan ijin penyebaran kuisioner di Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS).
8. Kepada Tenant Plaza Atrium yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis telah berusaha sebaik-baiknya agar skripsi yang ditulis tidak menyimpang, serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS). Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Maret 2013

Penulis



ABSTRAK

Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) adalah salah satu pusat perbelanjaan yang hadir lebih dari 20 tahun. Untuk menjaga eksistensinya, maka Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) harus memberikan pelayanan yang baik kepada semua penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS). Oleh karena itu tujuan penulis adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Cutomer Service terhadap Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan diolah dengan menggunakan SPSS Versi 17.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan Customer Service dengan Kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) meskipun relatif lemah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Customer Service, Kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) is one of the many shopping malls that is present over 20 years. For its existence the Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) should provide a good service to all its tenants of Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS). Therefore the purpose of author is to analyze the Quality Service Customer Satisfaction towards Tenants of Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS).

The method used in this study is the survey method by distributing questionnaires for collecting data, whereas analytical tool used is a simple linear regression and were processed by using SPSS version 17.

Conclusion and research are evident that there is a correlation between variable and effect of Quality Service of Customer Service with Tenant Satisfaction of Plaza Atrium Segitiga Senen (PASS) even though relatively weak.

Keywords: Quality Service of Customer Service, Satisfaction of Tenants of Plaza Atrium Segitiga Senen



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	 5
2.1 Teori Pemasaran.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	6
2.2 Teori Penawaran Produk.....	8
2.2.1 Pengertian Produk	8
2.3 Teori Pelayanan.....	11
2.3.1 Pengertian Pelayanan	11
2.3.2 Pengertian Pelanggan.....	14
2.3.3 Pelayanan terhadap pelanggan	15
2.4 Teori Kualitas Pelayanan	17
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.4.3 Kesenjangan Pelanggan dengan Perusahaan.....	24
2.5 Pelayanan Customer Service.....	26

2.5.1 Pengertian Customer Service	26
2.5.2 Kegiatan Customer Service	28
2.5.3 Tingkatan Customer Service	30
2.6 Teori Kepuasan Pelanggan.....	32
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.6.2 Metode Kepuasan Pelanggan	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah Singkat Plaza Atrium Senen.....	36
3.1.2 Visi dan Misi Plaza Atrium Senen	37
3.1.3 Struktur PT Plaza Adika Lestari	37
3.2 Rancangan Penelitian.....	38
3.3 Kerangka pemikiran	38
3.3.1 Kerangka Pemikiran.....	38
3.3.2 Perumusan Hipotesis.....	38
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.5 Identifikasi Variabel.....	39
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7 Metode Pengumpulan Data	41
3.8 Jenis Data	42
3.8.1 Data Primer	42
3.8.2 Data Sekunder	42
3.9 Populasi dan Sampel	42
3.9.1 Populasi.....	42
3.9.2 Sampel.....	43
3.10 Metode Analisis Data.....	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Realibilitas	47
4.1.1 Uji Validitas	47
4.1.2 Pengujian Reliabilitas.....	49
4.2 Gambaran Responden	50
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.2 Berdasarkan usia.....	51
4.2.3 Berdasarkan Lama Menyewa	52
4.2.4 Berdasarkan Jenis Tenant.....	52
4.3 Regresi Liniear	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	58
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA	60
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuisioner.....	62
Lampiran 2 : Karakteristik Responden	65
Lampiran 3 : Hasil Kuisioner.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	R moment product	70
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Customer Service.....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Customer Service	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.6	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.7	Distribusi Responden Menurut Usia	51

Tabel 4.8. Distribusi Responden Lama Menyewa	52
Tabel 4.9. Distribusi Responden Jenis Tenant	52
Tabel 4.10 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	53
Tabel 4.11 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Customer Service (X) dengan kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (Y)	54
Tabel 4.12 Hipotesis Kualitas Pelayanan Customer Service (X) dengan kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (Y)	55
Tabel 4.13 Koefisien Kualitas Pelayanan Customer Service (X) dengan kepuasan Penyewa Plaza Atrium Segitiga Senen (Y)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sasaran dan manfaat keunggulan layanan.....	12
Gambar 2.2: Dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan	23
Gambar 2.3 : Service Quality Model	25
Gambar 2.4 : Perceived Service Quality	33
Gambar 3.1: Struktur PT. Plaza Adika Lestari.....	37
Gambar 3.2: Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.3: Variabel dan Pengukuran	39
Gambar 3.1: Struktur PT. Plaza Adika Lestari.....	37