



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DEPARTEMEN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG
*GRAND INDONESIA SHOPPING TOWN***

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS
Oleh
MERCU BUANA
APRIYADI FAHRI
55107110045

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2012

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen
Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengunjung Grand Indonesia Shopping Town

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Apriyadi Fahri Ahyani

NIM : 55107110045

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

METERAI
TEMPEL
PAJAK PEMANGKON BANGGA
TOL
20
018FAABF037126741
ENAM RIBU RUPIAH
6000
DJP
Jakarta, Agustus 2012
Apriyadi Fahri Ahyani

iii

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen
Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengunjung Grand Indonesia Shopping Town

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Apriyadi Fahri Ahyani

NIM : 55107110045

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

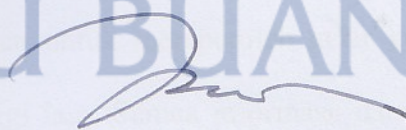
Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

**Direktur Program
Pascasarjana**

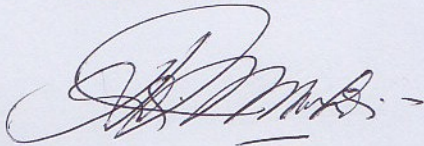


Dr. Rina Astini, SE, ME



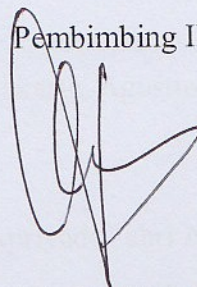
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Adi Nurmahadi, MBA

Pembimbing II



Drs. Wawan Purwanto, SE, ME

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT karena atas limpahan karunia dan rahmat-Nya sehingga karya akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Grand Indonesia Shopping Town**” ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Adi Nurmahadi, MBA dan Drs. Wawan Purwanto, SE, ME sebagai dosen pembimbing atas kesediaan dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan ilmu pada Penulis,
2. Dr. Arisetyanto Nugroho, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
3. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Ketua Program Magister Management Universitas Mercu Buana,
4. Dr. Mudji Sabar, SE, MM selaku dosen penguji,
5. Para Dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang banyak membantu dalam proses perkuliahan,
6. Bapak Murali Menon selaku General Manager Grand Indonesia Shopping Town, beserta rekan-rekan karyawan atas izin dan dukungan yang telah diberikan untuk keberhasilan penelitian ini,
7. Seluruh keluarga besarku, orang tua, istriku tercinta Nadia Dewi Sarah yang selalu memberikan motivasi, dan semua teman-teman atas segala cinta, doa dan semangat yang diberikan.

Akhir kata, segala kritik dan saran penulis perlukan demi penyempurnaan karya akhir ini, dan semoga karya akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Agustus 2012
Apriyadi Fahri A.



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Lingkup Bidang Usaha	14
2.3 Sumber Daya	16
2.4 Tantangan Bisnis	19
2.5 Departemen Customer Service	20
BAB III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, HIPOTESIS	
3.1 Tinjauan Pustaka	25
3.2 Kerangka Berpikir	41
3.3 Hipotesis	42
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Obyek Penelitian	44
4.2 Jenis Penelitian	44
4.3 Populasi	45

4.4	Sampel Penelitian.....	46
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
4.6	Identifikasi Variabel.....	47
4.7	Metode Analisis Data.....	49
BAB V	HASIL DAN ANALISIS	
5.1	Karakteristik Responden.....	55
5.2	Analisis Deskriptif.....	57
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	62
5.5	Koefisien Determinasi.....	64
5.6	Uji t.....	65
5.7	Uji F.....	67
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1	Kesimpulan.....	69
6.2	Rekomendasi.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	72
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel.2.1.	Perbandingan Pengunjung Tahun 2012 dan 2011	19
Tabel.2.2.	Best Hospitality Performance	21
Tabel.4.1.	Jumlah Loyalty Program Member	45
Tabel.4.2.	Variabel indikator	48
Tabel.4.3.	Pengukuran Autokorelasi	52
Tabel.4.4.	Tabel Klafikasi Pengujian Hubungan	54
Tabel.5.1.	Data Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel.5.2.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel.5.3.	Data Responden Berdasarkan Kepentingan	56
Tabel.5.4.	Tingkat kepuasan berdasarkan usia	57
Tabel.5.5.	Tingkat kepuasan berdasasarkan jenis kelamin	58
Tabel.5.6.	Tingkat kepuasan berdasarkan kepentingan	58
Tabel.5.7.	Total Item Statistic	59
Tabel.5.8.	Hasil Uji realibilitas	60
Tabel.5.9.	Hasil Uji Validitas	61
Tabel.5.10.	Uji Normalitas	62
Tabel.5.11.	Uji Multikolinieritas	63
Tabel.5.12.	Uji Autokorelasii	64
Tabel.5.13.	Hasil uji t	66
Tabel.5.14.	Hasil uji Anova	67
Tabel.5.15.	Matrix Korelasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar.1.1. Persentase jumlah mall di Jakarta	2
Gambar.1.2. Keluhan yang diterima Departemen Customer Service	5
Gambar.2.1. Struktur organisasi PT Grand Indonesia	17
Gambar.2.2. Perbandingan Jumlah Pengunjung Tahun 2012 dan 2011	20
Gambar.2.3. Struktur Organisasi Departemen Customer Service	23
Gambar.3.1. Kerangka berpikir.....	41

