

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PRIMA KOMPONEN INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : Irman Saputra
NIM : 43108110024



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PRIMA KOMPONEN INDONESIA**

SKRIPSI

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

Nama : Irman Saputra
NIM : 43108110024



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Irman Saputra

NIM : 43108110024

Pogram Studi : S-1 manajemen

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 di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 - Maret - 2013

Irman Saputra

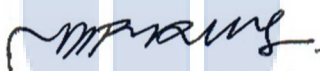


43108110024


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Irman Saputra
NIM : 43108110024
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Komponen Indonesia**
Tanggal Ujian : 03 Oktober 2013

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi


(Tafiprios, SE., MM.)

Dekan  Ketua Program Studi Manajemen


(Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA)


(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Prima
Komponen Indonesia

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Irman Saputra
43108110024

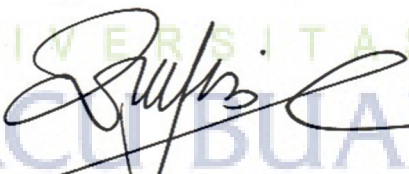
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 04 Oktober 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



(Tafiprios SE., MM)

Anggota Dewan Penguji



(Zulfitri, MS., MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Bambang Mulyana, SE., M. Si)

KATA PENGANTAR

Bismillah hirrahman nirrahim, syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik dalam pengumpulan data, penyajian isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho. MM, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu DR. Wiwik Utami, AK., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu DR. Rina Astini, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Fakultas Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing sebaik-baiknya dan memberikan berbagai informasi yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

5. Staff pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Keluarga tercinta, Ibu, Bapak, Kakak dan Pak De, Bu De yang saya cintai, yang telah memberikan doa, inspirasi, semangat serta dukungan moril maupun materiil kepada penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
7. Vina Nurmalasari, istri tercinta sebagai fasilitator dan motivator yang memberikan banyak bantuan dan semangat kepada penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa seperjuangan, khususnya Andy Akbar, Sarwo, Ady Iswanto, Ridwansyah, Ade Kurniawan, dan para sahabat Mumba 13 yang telah memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis selama kuliah dan menyusun skripsi ini.
9. Bpk. Agus Nuryanto (Almarhum), seorang sahabat yang menjadi salah satu inspiratory bagi penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
10. Rekan kerja pada PT. Prima Komponen Indonesia, Kota Tangerang yang telah membantu proses pembuatan bersedia mengisi kuisioner untuk data skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
12. Dewol seorang sahabat kecil yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi bagi penulis.

Dengan segala upaya dan kemampuan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf apabila ada kekurangan dalam skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini selalu penulis harapkan.

Jakarta, 03 Oktober 2013

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Konsep Pemasaran Holistik.....	6
2.2.1 Orientasi Pemasaran Holistik Dan Nilai Pelanggan	7
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	13
2.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6 Pengertian Pelayanan (Jasa).....	21
2.6.1 Pelayanan Prima (Service Excellence).....	25

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Variabel Dan Skala Pengukuran.....	30
3.3.1 Skala Pengukuran	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Jenis Data	38
3.6 Populasi Dan Sampel	39
3.7 Metode Analisis Data	40

3.7.1	Importance Performance Analysis	40
3.7.2	Diagram Kartesius	42
3.7.3	Customer Satisfaction Indeks	44
3.7.4	Uji Validitas.....	45
3.7.5	Uji Reliabilitas.....	46
3.7.6	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.7	Uji Regresi Linier Berganda.....	48
3.7.8	Pengujian Koefisien Persamaan Regresi	49
a.	Uji F (Uji Simultan)	49
b.	Uji T (Uji Parsial)	50

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	52
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	53
4.1.2	Usia Responden.....	54
4.1.3	Lama Menjadi Konsumen	55
4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas	56
4.2.1	Uji Validasi.....	56
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.3	Analisis Tingkat Kesesuaian/ Kepuasan Konsumen	62
4.3.1	Kinerja Dan Harapan Dimensi Tangible	62
4.3.1.1	Desain Eksterior Dan Interior Gedung	63
4.3.1.2	Tata Letak Gedung	64

4.3.1.3 Kebersihan Gedung	65
4.3.1.4 Kenyamanan Gedung	66
4.3.1.5 Kerapian Karyawan	67
4.3.1.6 Penggunaan Peralatan Yang Modern	68
4.3.2 Kinerja Dan Harapan Dimensi Reliability	69
4.3.2.1 Ketepatan Waktu Receptionist Dalam Melayani Konsumen.....	69
4.3.2.2 Proses Transaksi Pembelian Yang Tidak Dipersulit	70
4.3.2.3 Karyawan Memberikan Perhatian Penuh Kepada Konsumen	71
4.3.2.4 Pemberian Pelayanan Yang Ramah Kepada Konsumen..	72
4.3.3 Kinerja Dan Harapan Dimensi Responsivenees.....	73
4.3.3.1 Kesigapan Para Karyawan Untuk Membantu Konsumen.	73
4.3.3.2 Kecepatan Karyawan Dalam Membantu Konsumen.....	74
4.3.3.3 Memberikan Reaksi Yang Tanggap.....	75
4.3.4 Kinerja Dan Harapan Assurance.....	76
4.3.4.1 Ketenangan Dan Kenyamanan Konsumen.....	77
4.3.4.2 Jaminan Atas Keamanan Transaksi Pembelian.....	78
4.3.4.1 Keamanan Dan Kenyamanan Parkir.....	79
4.3.4.4 Pengetahuan Karyawan Akan Produk Perusahaan.....	80
4.3.5 Kinerja Dan Harapan Dimensi Empathy.....	81
4.3.5.1 Pelayanan diberikan kepada semua Konsumen.....	81

4.3.5.2 Kepedulian Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Konsumen.....	82
4.3.5.3 Pemberian Tanggapan Atas Keluhan Konsumen.....	83
4.4 Importance Performance Analysis.....	84
4.5 Diagram Kartesius.....	88
4.5.1 Diagram Kartesius Dimensi Tangible.....	90
4.5.2 Diagram Kartesius Dimensi Reliability.....	92
4.5.3 Diagram Kartesius Dimensi Responsivenees.....	94
4.5.4 Diagram Kartesius Dimensi Assurance.....	96
4.5.5 Diagram Kartesius dimensi Empaty.....	98
4.6 Customer Satisfaction Indeks.....	100
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	103
4.7.1 Uji Normalitas.....	103
4.7.2 Uji heterokedastiditas.....	104
4.8 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	105
4.8.1 Persamaan Regresi Linier.....	105
4.8.2 Koefisiien Determinasi (R^2).....	107
4.9 Pengujian Persamaan Koefisien Regresi	108
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	115
Lampiran 2 : Data Penelitian	121



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Variabel Bebas Dan Variabel Terikat	30
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan PT. Prima Komponen Indonesia.....	31
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kepuasan Konsumen PT. Prima Komponen Indonesia.....	36
Tabel 3.4	Nilai menurut Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2	Usia Responden.....	54
Tabel 4.3	Lama Menjadi Konsumen PT. Prima Komponen Indonesia.....	55
Tabel 4.4	Uji Validitas Terhadap Indikator Pengukur Kinerja & Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.5	Uji Validitas Terhadap Indikator Pengukur Kinerja & Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.6	Uji Validitas Terhadap Indikator Pengukur Kinerja & Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.7	Uji Validitas Terhadap Indikator Pengukur Kinerja & Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.8	Uji Validitas Terhadap Indikator Pengukur Kinerja & Harapan Dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangible</i>	60

Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsivenees</i>	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.14	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Desain Eksterior Dan Interior Gedung.....	63
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Tata Letak Gedung...	64
Tabel 4.16	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Kebersihan Gedung..	65
Tabel 4.17	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Kenyamanan Gedung	66
Tabel 4.18	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Kerapian Karyawan..	67
Tabel 4.19	Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Penggunaan Peralatan Yang Modern.....	68
Tabel 4.20	Ketepatan Waktu <i>Receptionist</i> Dalam Melayani Konsumen.....	69
Tabel 4.21	Proses Transaksi Pembelian Yang Tidak Dipersulit.....	70
Tabel 4.22	Karyawan Memberikan Perhatian Penuh Kepada Konsumen.....	71
Tabel 4.23	Pemberian Pelayanan Yang Ramah Kepada Konsumen.....	72
Tabel 4.24	Kecepatan Karyawan Dalam Membantu Konsumen.....	73
Tabel 4.25	Kecepatan Karyawan Dalam Membantu Konsumen.....	74
Tabel 4.26	Memberikan reaksi yang tanggap terhadap keluhan konsumen..	75
Tabel 4.27	Ketenangan dan kenyamanan konsumen.....	77
Tabel 4.28	Jaminan atas keamanan produk yang sudah dibeli konsumen.....	78
Tabel 4.29	Keamanan dan kenyamanan parkir.....	79
Tabel 4.30	Pengetahuan karyawan akan produk perusahaan.....	80

Tabel 4.31	Pelayanan diberikan kepada semua konsumen.....	81
Tabel 4.32	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.....	82
Tabel 4.33	Pemberian tanggapan atas keluhan konsumen.....	83
Tabel 4.34	Kategorisasi Kepuasan Konsumen PT. Prima Komponen Indonesia	85
Tabel 4.35	Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja Dan Harapan Pada Masing Masing Indikator Dimensi Penelitian.....	86
Tabel 4.36	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	100
Tabel 4.37	Uji Normalitas.....	103
Tabel 4.38	Persamaan Regresi Linier.....	105
Tabel 4.39	Koefisien Determinasi (R^2).....	107
Tabel 4.40	Uji F.....	109
Tabel 4.41	Uji T.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	115
Lampiran 2 : Data Penelitian	121

