

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze how service quality can affect customer satisfaction. The dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are dimensions of service quality. The dimensions of customer satisfaction are attribute related to product, attribute related to service, attribute related to purchase. To answer the problems and research objectives, data were collected from 100 respondents which were research samples where all respondents were consumers of PT. Subang Jaya Lestari Baru. Samples were selected using a total sampling technique. This research is a causal associative type of research using a questionnaire that is measured with a semantic differential scale. Furthermore, the data obtained were analyzed using SEM AMOS analysis. The results showed that the dimension of service quality that has the strongest relationship is assurance with a value of 0.800, while the dimension of customer satisfaction is the attribute associated with purchase of customer satisfaction with the strongest relationship value of 0.878. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence on Service Quality on customer satisfaction of PT. Subang Jaya Lestari Baru.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, SEM AMOS*



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi Bukti fisik, Keandalan, kecepatan, jaminan, dan empati merupakan dimensi dari Kualitas Pelayanan. Dimensi dari Kepuasan pelanggan yaitu atribut terkait produk, atribut terkait pelayanan, atribut terkait pembelian.. Untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian, maka dikumpulkan data dari 100 responden yang merupakan sampel penelitian dimana seluruh responden merupakan konsumen PT. Subang Jaya Lestari Baru. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik total sampling. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *semantic differential* Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis SEM AMOS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat hubungannya adalah jaminan dengan nilai sebesar 0,800, sedangkan dimensi kepuasan pelanggan yaitu atribut terkait pembelian terhadap kepuasan pelanggan yang paling kuat nilai hubungan sebesar 0,878. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Subang Jaya Lestari Baru.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, SEM AMOS

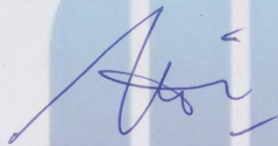


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN TESIS

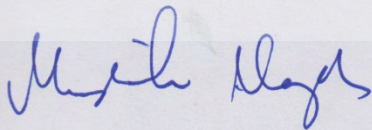
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
di PT. Subang Jaya Lestari Baru
Nama : Ivonny Effendy
NIM : 55115320007
Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing



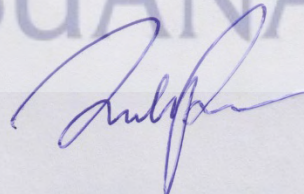
Dr. Niken Sulistyowati, SE.,Ak.,MM

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr – Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Subang Jaya Lestari Baru
Nama : Ivonny Effendy
NIM : 55115320007
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 3 Maret 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan arahan bimbingan dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahan data yang telah dituangkan pada Tesis ini telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 3 Maret 2020



Ivonny Effendy
55115320007

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Subang Jaya Lestari Baru**”. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen di program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkontribusi dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada para pihak yang secara langsung dan tidak langsung yang telah rela memberikan perhatian dan bantuan dalam penyelesaian karya ilmiah ini kepada yang tertera sebagai berikut :

1. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat agar tercapainya cita-cita
2. Dudi Permana, Ph.d selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Ahmad Badawy Saluy, MM, CHRA selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. Niken Sulistyowati, SE.,Ak.,MM selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan penyusunan proposal Tesis.
5. Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.com, M.Phil, DBA selaku dosen pengajar Manajemen Operasional yang telah memberikan informasi tentang Ilmu Manajemen Operasional.
6. Miftakhul Huda, SE.,MM., Selaku rekan dari Universitas Mercu Buana yang telah memberikan waktu untuk mengajarkan penulisan Tesis.
7. Seluruh dosen pengajar Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Rekan Rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis masih menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan Tesis sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan Tesis ini, dimana dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini.

Jakarta, 3 Maret 2020



Ivonny Effendy
55115320007

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.2.2. Batasan Masalah.....	9
1.2.3. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Pelayanan.....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.4. Hipotesis.....	35

BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.2.1. Kualitas Pelayanan.....	36
3.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	38
3.3. Populasi dan Metode Sampling.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	46
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha.....	47
4.1.3. Sumber Daya	47
4.1.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	48
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.2.1. Karakteristik Responden.....	48
4.2.2. Uji Validitas.....	50
4.2.3. Uji Realibilitas Konstruk.....	51
4.2.4. Uji Asumsi Normalitas dan Outlier.....	52
4.2.5. Uji Goodness of Fit.....	54
4.2.6. Uji Hipotesis.....	56
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perkembangan Indeks Harga Properti Komersial.....	1
Tabel 1.2.	Perkembangan Indeks <i>Demand</i>	2
Tabel 1.3.	Perkembangan Indeks <i>Supply</i>	3
Tabel 1.4.	Jumlah Komplain Penghuni Griya Hegar Asri Tahun 2014-2016	5
Tabel 1.5.	Jadwal dan evaluasi Kinerja <i>Supplier</i>	6
Tabel 1.6	Hasil <i>Pra-Survey</i> Tingkat Kepuasan.....	7
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.1	Data Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas.....	50
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	51
Tabel 4.4	Hasil Penelitian Normalitas.....	52
Tabel 4.5	Hasil <i>Uji Goodness of Fit</i>	54
Tabel 4.6	Hasil <i>Output Uji Hipotesis</i>	56

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2	Hasil Olah Data	75
Lampiran 3	Daftar Riwayat Hidup.....	85

