

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI SDM DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT.GLOBAL INSIGHT UTAMA-GREEN NITROGEN  
(Studi pada PT.Global Insight Utama-Green Nitrogen Outlet Cibubur dan  
Sekitarnya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Muhammad Fadhil Wafi**

**NIM : 43113210020**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fadhil Wafi

Nim : 43113210020

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2017



Muhammad Fadhil Wafi

NIM : 43113210020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fadhil Wafi  
NIM : 43113210020  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Global Insight Utama-Green Nitrogen  
Tanggal Lulus Ujian : 09 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Prof. Dr. Ngadino Surip Dipo Sumarto, MS

Tanggal :

Ketua Penguji



Nur Aisyah F. P., SE., MM

Tanggal : 13 'maret' 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,



Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal : 15/4 - 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Global Insight Utama-Green Nitrogen”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhammad M, S.E., M.M., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D.
5. Ibu Dra Yanti Murni, MM selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen S1 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta, kedua kakak dan satu adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti, Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Februari 2017

Muhammad Fadhlil Wafi

## **DAFTAR ISI**

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
---	----------

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kontribusi Penelitian .....	6

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Teoritis .....	7
B. Rerangka Konseptual .....	20
C. Pengembangan Hipotesis .....	21

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
B. Desain Penelitian .....	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	26
1. Definisi Variabel .....	26
2. Operasional Variabel .....	26
D. Pengukuran Variabel .....	31
E. Populasi dan Sample Penelitian .....	32
1. Populasi Penelitian .....	32

2. Sampel Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Metode Analisis.....	35
1. Statistik Deskriptif.....	35
2. Uji Kualitas Data.....	36
a. Uji Validitas.....	36
b. Uji Reliabilitas.....	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolonieritas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	38
4. Uji Kesesuaian Model.....	39
a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F Anova).....	39
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
6. Uji Hipotesis.....	40

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Karakteristik Profil Responden.....	42
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	44
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	52
1. Hasil Uji Validitas.....	52

2. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
1. Hasil Uji Normalitas .....	54
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	55
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
E. Hasil Uji Kesesuaian Model .....	56
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F Anova) .....	57
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
G. Hasil Uji Hipotesis .....	60
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	60
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	65
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	69
RIWAYAT HIDUP .....	79

### DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Resmi Keluhan Konsumen .....	4
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	17
3.1	Tabel Operasional Variabel .....	30
3.2	Tabel Skor Jawaban Responden .....	32
3.3	Tabel Statistik Deskriptif .....	36



4.1	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X1).....	47
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X2).....	49
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y.....	51
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel (X1).....	52
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel (X2).....	53
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	53
4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.11	Hasil Uji Normalitas.....	55
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas.....	55
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.14	Hasil Uji F Anova Hitung.....	58
4.15	Hasil Uji F Anova Tabel.....	58
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.17	Hasil Uji Statistik t hitung.....	60
4.18	Hasil Uji Statistik t tabel.....	60
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) (Alternatif).....	61
4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Alternatif (Alternatif).....	62
4.21	Hasil Uji Statistik t hitung (Alternatif).....	62
4.22	Hasil Uji Statistik t tabel (Alternatif).....	63

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	21

4.1	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X1).....	48
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X2).....	50
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y.....	51
4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	69
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	70
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif.....	71
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	72
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
Lampiran 7	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	76
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis.....	77