

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. HARAPAN JAYA SENTOSA ABADI BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

SULAIMAN
NIM : D1A215028



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulaiman
Tempat/Tanggal Lahir : Samuda Kecil, 3 Juni 1996
NIM : D1A215028
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Samuda Ujung Pandaran Desa Samuda Kecil
Provinsi Kalimantan Tengah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya karya ilmiah/skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penyusunan sendiri, dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Juni 2022
Mahasiswa yang bersangkutan

Sulaiman
D1A215028

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia dan kemudahan yang tiada batas kepada Hamba-Nya. Akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan nilai memuaskan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang belimpah Ayahanda dan ibunda. Saya ucapkan terima kasihku kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberikan motivasi, membimbing serta mendampingi dengan penuh kesabaran. Tidak lupa pula kepada keluargaku yang selalu memberikan inspirasi, semangat serta selalu mensupport dan selalu ada dikala sedih maupun susah. Maaf belum bisa seutuhnya menjadi "anak" dan "kakak" seperti yang kalian inginkan tetapi saya berjanji akan selalu berusaha menjadi yang terbaik untuk kalian.

MOTTO:

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sebelum kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka" (QS. Ar-Ra'd 13 : 11)

Selalu semangat dan kerja keras untuk suatu tujuan yang ingin dituju.

RIWAYAT HIDUP



Sulaiman, lahir di Samuda Kecil 3 Juni 1996 anak dari ayah Duri dan Ibu Sariatun. Menamatkan Sekolah Dasar pada SDN 1 Samuda Kecil pada tahun 2009, menamatkan Sekolah Menengah Pertama pada SMPN 2 Handil Sohor pada tahun 2012, dan menamatkan Sekolah Menengah atas pada SMAN 1 Samuda pada tahun 2015. Sekarang sedang menyelesaikan pendidikan strata (S1) program Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. HARAPAN JAYA SENTOSA ABADI BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Sulaiman
NIM : D1A215028°
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
(Noor Hidayati, S.Sos, M.AB)
NIP. 197805242006042001
- b. Penguji I
(Humaidi, S.AB, M.AB)
NIP. 199304212020121013
- c. Penguji II
(Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM)
NIP. 1989120720171204001

Banjarmasin, 17 Juni 2022

Koordinator
Prodi Ilmu Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003



Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP. 197805242006042001

Mengetahui

Dekan FISIP UNLAM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

ABSTRAK

Sulaiman D1A215028, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin. Dibimbing oleh Noor Hidayati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tipe penelitian ini adalah asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*, sehingga diperoleh 90 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan nilai Sig $0,000 < 0,1$ yang artinya H_0 ditolak H_a diterima, sehingga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin. Dengan dengan nilai *R Square* sebesar 0,713 (71,3%).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Sulaiman DIA215028, 2022, The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction of PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin. Supervised by Noor Hidayati.

This study aims to determine and examine the effect of service quality on consumer satisfaction at PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin.

This research is a quantitative research, this type of research is associative. Sampling in this study used the Accidental Sampling technique, so that 90 respondents were obtained as research samples. The data used were taken from a questionnaire. Data analysis used simple linear regression analysis.

The results of the study showed the value of Sig 0.000 < 0.1, which means H_0 is rejected, H_a is accepted, so this study can be concluded that Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin. With an R Square value of 0.713 (71.3%).

Keywords : *Service Quality, and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si M.Sc selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Ariffin, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah.

5. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji I sidang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji II sidang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
9. Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak yang terkait dalam proses penelitian yaitu kepada pihak PT. Harapan Jaya Sentosa Abadi Banjarmasin.
10. Teristimewa untuk kedua Orang tua yang selalu mendukung penulis beserta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan selama proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 17 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 9 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 9 |
| 2.1.1.2 Pemasaran Jasa | 11 |
| 2.1.1.3 Perilaku Konsumen..... | 12 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Buruknya Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2.1.3.2 Komponen Kepuasan Konsumen | 21 |
| 2.1.3.3 Tipe-tipe Kepuasan Konsumen | 21 |
| 2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| 2.1.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen | 24 |
| 2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 27 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 27 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Tipe Penelitian..... | 28 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 28 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel Penelitian..... | 29 |
| 3.4.1 | Populasi | 29 |
| 3.4.2 | Sampel | 29 |
| 3.4.3 | Teknik Sampling..... | 30 |
| 3.5 | Definisi Operasional | 30 |
| 3.5.1 | Variabel Bebas (Independen) | 30 |
| 3.5.2 | Variabel Terikat (Dependent)..... | 31 |
| 3.6 | Jenis Data..... | 33 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.8 | Teknik Pengumpulan Skor | 33 |
| 3.9 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 34 |
| 3.9.1 | Uji Validitas..... | 34 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas..... | 35 |
| 3.10 | Teknik Analisis Data..... | 35 |
| 3.10.1 | Analisis Statistik Deskriptif..... | 35 |
| 3.10.2 | Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.10.2.1 | Uji Normalitas | 36 |
| 3.10.2.2 | Uji Heteroskedastisitas | 36 |
| 3.10.2 | Analisis Regresi Linier Sederhana | 37 |
| 3.10.3 | Pengujian Hipotesis | 38 |
| 3.10.3.1 | Uji Parsial (Uji t) | 38 |
| 3.10.4 | Koefisien Determinasi (R^2) | 38 |
| BAB IV | GAMBARAN UMUM | 40 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 40 |
| 4.2 | Visi dan Misi PT. Astra Otoparts, Tbk..... | 41 |
| 4.2.1 | Visi PT. Astra Otoparts, Tbk..... | 41 |
| 4.2.2 | Misi PT. Astra Otoparts, Tbk | 41 |
| 4.3 | Logo Perusahaan..... | 41 |
| BAB V | HASIL DAN PEMBAHASAN | 42 |
| 5.1 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 42 |
| 5.2 | Hasil Analisi Statistik Deskriptif..... | 43 |
| 5.3 | Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 5.3.1 | Hasil Uji Normalitas..... | 50 |
| 5.3.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 52 |
| 5.4 | Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana | 53 |
| 5.5 | Pengujian Hipotesis | 53 |
| 5.5.1 | Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 53 |
| 5.5.2 | Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) | 54 |
| 5.6 | Interpretasi Hasil..... | 55 |
| 5.7 | Implikasi Hasil..... | 56 |
| 5.8 | Keterbatasan Penelitian | 56 |

| | | |
|---------------|---------------------|-----------|
| BAB VI | PENUTUP..... | 57 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 57 |
| 6.2 | Saran | 57 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| Tabel 3.2 | Skala <i>Likert</i> | 34 |
| Tabel 3.3 | Rentang Kategori Jawaban Responden | 35 |
| Tabel 3.4 | Interprestasi Koefisien Korelasi..... | 39 |
| Tabel 5.1 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 5.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 5.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| Tabel 5.4 | Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 44 |
| Tabel 5.5 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kosnusmen (Y) | 47 |
| Tabel 5.6 | Hasil Analisis Regresi | 53 |
| Tabel 5.7 | Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial)..... | 54 |
| Tabel 5.8 | Hasil Koefisien Determinasi (R^2)..... | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen..... | 13 |
| Gambar 2.2 Model Penelitian | 27 |
| Gambar 4.1 Logo Astra Otoparts | 41 |
| Gambar 5.1 Histogram Uji Normalitas | 50 |
| Gambar 5.2 Normal Probability Plot | 51 |
| Gambar 5.3 Hasil Scatterplot | 52 |
| Gambar 5.4 Model Hasil Akhir..... | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Kuisisioner |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data..... |
| Lampiran 3 | Hasil <i>output SPSS for windows versi 26.0</i> |