

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JASA LAYANAN JAYA DI KABUPATEN
TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : **Diah Ayu**
NIM : 1916120172
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JASA LAYANAN JAYA DI KABUPATEN
TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : **Diah Ayu**
NIM : 1916120172
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **DIAH AYU**

NIM : 1916120172

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasa Layanan Jaya Di
Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-Undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

• Tangerang, 16 Februari 2023



Diah Ayu

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

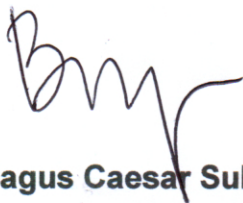
NAMA : DIAH AYU
NIM : 1916120172
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasa Layanan Jaya Di
Kabupaten Tangerang

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 16 Februari 2023

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi,



Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M

Dosen
Pembimbing,



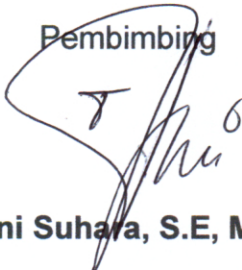
Toni Suhara, S.E, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

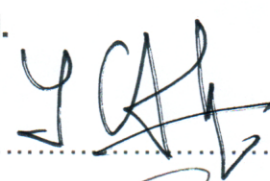
NAMA : DIAH AYU
NIM : 1916120172
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasa Layanan Jaya Di
Kabupaten Tangerang

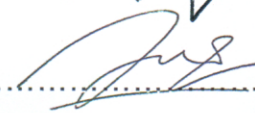
Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 20 September 2023
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
dihadapan tim penguji di bawah ini.

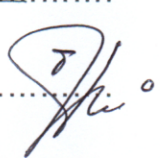
Pembimbing


Toni Suhara, S.E, M.M.

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Yoyok Cahyono, M.M. 

Anggota : 1. Gathot Widyantara, M.M. 

2. Toni Suhara, S.E, M.M. 

Disahkan pada tanggal2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

Ketua,



Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M

ABSTRAKSI

DIAH AYU, 1916120172

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JASA LAYANAN JAYA DI TANGERANG

Skripsi : Jurusan Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

(xiv + 99 + Lampiran)

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasa Layanan Jaya di Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pengambilan sampel 70 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 5.337 > t_{tabel} 1,667$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 10.839 > t_{tabel} 1,667$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang berdasarkan hasil uji F (Anova) atau F_{hitung} sebesar 130.897 dimana lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,130 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: Analisis Penerapan Sistem *Activity Based Costing* Dalam Meningkatkan Akurasi Biaya pada Pt. Prima Jaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

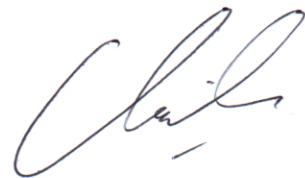
1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI), Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi manajemen STIE PPI
3. Bapak Toni Suhara, S.E, M.M. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan beserta staff PT Jasa Layanan Jaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI
6. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Teristimewa kepada orang tua yang saya cintai Bapak Sutarman, Ibu Jariyah, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, mendoakan dan memberikan dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Team JLJ, JLT dan JLO yang senantiasa selalu memberikan support terbaik dan menghibur penulis dalam proses penyelesaian Skripsi
9. Gayatri Prastica Sari, Alfira maharani dan Aisyah Syifa Putri, teman, sahabat sekaligus saudara saya yang selalu ada saat senang maupun sedih, tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, selalu membantu, serta menghibur penulis selama masa perkuliahan
10. Dua Dokter penulis, Ibu Dr. Mikaela Berliana A, S.Psi, M.Psi. dan Ibu Dr. Titah Rahayu, Sp.KJ. Merupakan dokter psikologi dan Psikiater penulis sekaligus dosen pembimbing penulis di rumah sakit, yang selalu memberikan dukungan moral agar penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi dan yang telah sabar menangani Kesehatan penulis sehingga Kesehatan penulis dapat stabil selama penyelesaian skripsi.

11. Teman teman sepermainan, Andika, Jessica, Rizka, dan yang lain yang tidak dapat disebutkan satu satu terimakasih selalu memberikan dukungan dan menghibur penulis
12. Rekan rekan mahasiswa dan mahasiswi Angkatan 2019 STIE PPI yang selama ini saling mendukung dan memberikan semangat selama menempuh masa kuliah.

Demikian penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam penyampaian materi, tata Bahasa maupun penulisan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk Langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang. Demikian kata pengantar ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Tangerang, 16 Februari 2023



Diah Ayu

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Tanda Persetujuan Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Penelitian Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9
B. Fasilitas	15
C. Kepuasan Pelanggan.....	19
D. Kerangka Berpikir.....	24
E. Hipotesis	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Jenis Dan Sumber Data	28
C. Metode Pengumpulan Data.....	29
D. Populasi Dan Sampel.....	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Data Perusahaan	49
B. Deskripsi Data Penelitian	53
C. Deskripsi Data Variabel.....	58
D. Analisis Hasil Penelitian	78
E. Pembahasan	94
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 97
A. Simpulan	97
B. Saran	97
 Daftar Pustaka.....	 99
 Daftar Lampiran	 101

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner (Angket)	31
Tabel 3. 2 Operasioanal Variabel.....	36
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Pendidikan Responden	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Usia Responden	57
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 1	59
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 2	59
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 3	60
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 4	61
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 5	62
Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 6	62
Tabel 4. 10 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 7	63
Tabel 4. 11 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 8	64
Tabel 4. 12 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 9	65
Tabel 4. 13 Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan 10	65
Tabel 4. 14 Fasilitas (X2) Fasilitas 1	66
Tabel 4. 15 Fasilitas (X2) Fasilitas 2	67
Tabel 4. 16 Fasilitas (X2) Fasilitas 3	67
Tabel 4. 17 Fasilitas (X2) Fasilitas 4	68
Tabel 4. 18 Fasilitas (X2) Fasilitas 5	69
Tabel 4. 19 Fasilitas (X2) Fasilitas 6	69
Tabel 4. 20 Fasilitas (X2) Fasilitas 7	70
Tabel 4. 21 Fasilitas (X2) Fasilitas_8	71
Tabel 4. 22 Fasilitas (X2) Fasilitas 9	71
Tabel 4. 23 Fasilitas (X2) Fasilitas 10	72
Tabel 4. 24 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 1.....	73
Tabel 4. 25 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 2.....	73
Tabel 4. 26 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 3.....	74

Tabel 4. 27 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 4.....	75
Tabel 4. 28 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 5.....	76
Tabel 4. 29 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 6.....	76
Tabel 4. 30 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 7.....	77
Tabel 4. 31 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 8.....	78
Tabel 4. 32 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 9.....	78
Tabel 4. 33 Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan 10.....	79
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	80
Tabel 4. 35 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	81
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	82
Tabel 4. 37 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	82
Tabel 4. 38 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2).....	84
Tabel 4. 39 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
Tabel 4. 40 Hasil Uji Normalitas One Sample K-S	86
Tabel 4. 41 Hasil Uji Korelasi Parsial	89
Tabel 4. 42 Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square (R^2).....	90
Tabel 4. 43 Hasil Uji Regresi Berganda	91
Tabel 4. 44 Hasil Uji t (Parsial).....	92
Tabel 4. 45 Hasil Uji T_{hitung} dengan T_{tabel}	93
Tabel 4. 46 Hasil Uji Anova (Simultan)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Jasa Layanan Jaya	51
Gambar 4. 2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	56
Gambar 4. 3 Pie Chart Pendidikan Responden	56
Gambar 4. 4 Pie Chart Usia Responden.....	58
Gambar 4.5 Histogram.....	87
Gambar 4.6 P-Plot	88