

## ABSTRAK

*Penelitian ini membahas pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang di berikan oleh PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang telah di berikan oleh PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Jasa Pelayanan. Teknik pengambilan sampling yang di pakai adalah Accidental Sampling, jumlah sampel pada penitian ini sebanyak 108 responden. Hasil dari penitian menyatakan bahwa variabel Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan variable Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.*

*Kata Kunci: Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*

## ABSTRACT

*This study discusses the influence of facilities availability, the professionalism of employees and the quality of service services to the satisfaction of customers given by PT. Wiratama Superintending in Jakarta. The results of this research can provide information on the influence of customer satisfaction that has been given by PT. Wiratama Superintending in Jakarta. There are several variables that affect customer satisfaction namely facility availability, employee professionalism and service quality. The sampling technique in use is Accidental Sampling, the number of samples on this pin as much as 108 respondents. The result of the penitence stated that the variables of the facility availability, employee professionalism, and service quality are significant and positive in respect to customer satisfaction, and the variable availability of facilities, professionalism of employees, and quality of service are simultaneously and positively to customer satisfaction.*

**Keywords:** *Facility Comfort, Employee Professionalism, Service Quality and Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wiratama Superintending di Jakarta"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
4. Dr. Fachrudy As'ari S.Psi., M.M. dan Ferry Hariawan S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi SI Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.
6. Selanjutnya berturut-turut disampaikan kepada pimpinan perusahaan tempat mengadakan penelitian.
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendidik, memberikan do'a motivasi dan dukungan yang tiada hentinya dalam perjalanan hidup saya.
8. Teman-teman manajemen A 2016 yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.

9. Pihak pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas semuanya.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir nya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 28 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN .....**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

### **BAB II TELAAH PUSTAKA .....**

2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	16
2.2.1.1 Strategi Pemasaran .....	19
2.2.2 Ketersediaan Fasilitas.....	20
2.2.2.1 Pengertian Ketersediaan Fasilitas .....	20
2.2.2.2 Indikator Ketersediaan Fasilitas .....	22
2.2.3 Profesionalisme Karyawan.....	23
2.2.3.1 Pengertian Profesionalisme Karyawan.....	23

2.2.3.2 Indikator Profesionalisme Karyawan .....	27
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2.2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
2.3 Kerangka Konseptual .....	36
2.4 Hipotesis.....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN.....**

3.1 Rancangan Penelitian .....	43
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	48
3.3.1 Jenis Data .....	48
3.3.2 Sumber Data .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	49
3.4.2 Teknik Mengumpulkan Data.....	49
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52
3.4.3.1 Lokasi.....	52
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel... 52	
3.5.1 Variabel Penelitian .....	52
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.5.2.1 Ketersediaan Fasilitas .....	53
3.5.2.2 Profesionalisme Karyawan.....	55
3.5.2.3 Kualitas Jasa Pelayanan.....	56

3.5.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	58
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	60
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	64

## **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Karakteristik Responden.....	67
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan .....	68
4.2.2 Variabel Ketersediaan Fasilitas .....	69
4.2.3 Variabel Profesional Karyawan.....	71
4.2.4 Variabel Kualitas Jasa Pelayanan .....	72
4.2.5 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
4.2.6 Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden.....	75
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	79
4.3.1 Uji Validitas .....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	81
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	82
4.4.1 Uji Normalitas .....	82
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	83
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	84
4.4.4 Uji Heterokedastisitas .....	85
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.6 Pengujian Hipotesis .....	88
4.6.1 Uji t .....	88
4.6.2 Uji F .....	90
4.6.3 Koefisien Determinasi .....	91
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92

4.7.1 Ketersediaan Fasilitas terhadap Kepuasan .....	92
4.7.2 Profesionalisme terhadap Kepuasan.....	93
4.7.3 Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan .....	96
4.7.4 KF, PK dan KJP terhadap KP.....	97

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
5.3 Penelitian Selanjutnya .....	100
Daftar Pustaka	
Lampiran - Lampiran	



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	45
4.1 Gambar Heterokedastisitas .....	86

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
3.1 Skala Likert .....	51
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.3 Penilaian Responden.....	69
4.4 Distribusi Frekuensi Ketersediaan Fasilitas.....	69
4.5 Distribusi Frekuensi Profesionalisme Karyawan .....	71
4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Jasa Pelayanan.....	72
4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	74
4.8 Data Persiapan Analisis .....	75
4.9 Uji Validitas.....	79
4.10 Uji Reliabilitas .....	82
4.11 Uji Normalitas.....	83
4.12 Uji Multikolonieritas.....	84
4.13 Uji Autokorelasi.....	85
4.14 Regresi Linier Berganda .....	87
4.15 Uji t .....	89
4.16 Uji F.....	90
4.17 Koefisien Determinasi .....	91
4.18 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Prorosal
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS