

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KONTER PAPAMUDA CELL

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



Oleh:

IMAM MUKARROM

NIM. 1825114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2023**

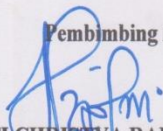
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : IMAM MUKARROM
NIM : 1825114
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KONTER PAPAMUDA CELL

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Jum'at, 03 Februari 2023 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

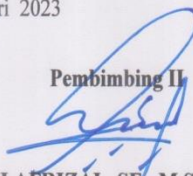
Pasir Pengaraian, 09 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. HEFFI CHRISTYA RAHAYU, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

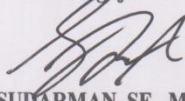
Pembimbing II



ANDI AFRIZAL, SE., M.Si. Ak. CA
NIDN. 1014118301

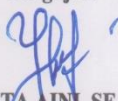
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



SUDARMAN, SE., MM
NIDN. 1004049301

Penguji II



YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji III



MAKMUR, SE., MMA
NIDN. 1010038001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIQR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : IMAM MUKARROM
NOMOR MAHASISWA : 1825114
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN DAN MINAT BELI KONSUMEN DI
KONTER PAPAMUDA CELL

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 26 Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan



IMAM MUKARROM

ABSTRAK

Imam Mukarrom. Nim: 1825114. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Konter Papamuda Cell. Pembimbing I: Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si dan Pembimbing II: Andi Afrizal, SE., M. SI. AK. CA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* di konter Papamuda cell, bagaimana kepuasan konsumen di konter Papamuda cell dan mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen di konter Papamuda cell. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Konter Papamuda cell. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan *customer service* (X), variabel terikat (Y) kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 3.595 + 0.278X + e$. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan konsumen sebesar 0.278. Kesimpulan dari penelitian ini kualitas pelayanan *customer service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas semua rahmat, anugerah, lindungan dan karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Konter Papamuda Cell”**, dibuat untuk mempelajari cara membuat skripsi, untuk memenuhi tugas dan persyaratan Program Sarjana Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian serta untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Suatu kebahagiaan tersendiri bagi penulis dengan selesainya tugas akhir ini. Namun, keberhasilan ini tidak penulis dapatkan dengan sendiri, karena keberhasilan ini merupakan hasil dari beberapa pihak yang tidak ada hentinya menyemangati penulis dalam menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini. Pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian
4. Ibu Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si. sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Bapak Andi Afrizal, SE., M.Si. AK,. CA sebagai pembimbing II, yang juga telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis serta kepada seluruh Tata Usaha yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanannya.
7. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua serta seluruh keluarga penulis yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta membantu penulis baik dari segi moril maupun materil guna keberlangsungan studi penulis;
8. Terima kasih kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, Januari 2023
penulis

IMAM MUKARROM

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Customer Service</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	8
2.1.1.2 Indikator <i>Customer Service</i>	10
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3 Penelitian Terdahulu	21

	2.2 Kerangka Konseptual	25
	2.3 Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Ruang Lingkup Penelitian	26
	3.2 Populasi dan Sampel	26
	3.3 Jenis dan Sumber Data	28
	3.4 Teknik Pengambilan Data	28
	3.5 Defenisi Operasional Variabel	29
	3.6 Instrumen Penelitian	30
	3.7 Teknik Analisis Data	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
	4.1.1 Profil Toko.....	37
	4.1.2 Visi dan Misi.....	37
	4.1.3 Struktur Organisasi	38
	4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	40
	4.2.1 Uji Validitas.....	40
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
	4.3 Karakteristik Responden.....	42
	4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
	4.3.2 Berdasarkan Usia.....	43
	4.3.3 Berdasarkan Pendidikan.....	43
	4.3.4 Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	44
	4.3.5 Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	45
	4.4 Deskriptif Responden dengan TCR.....	45
	4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	45
	4.4.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
	4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
	4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
	4.7 Uji Hipotesis	50
	4.8 Pembahasan.....	51

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman	
Tabel 1.1	Data Penjualan di Konter Papamuda Cell Tahun 2019-2021..... 4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 3.1	Defenisi Opersional Variabel..... 33
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Skala Likert..... 34
Tabel 3.3	Kriteria Analisis Deskriptif Data..... 36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> 42
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen 43
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas..... 43
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 44
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Usia..... 45
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pendidikan..... 45
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian..... 46
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... 47
Tabel 4.9	TCR Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> 48
Tabel 4.10	TCR Variabel Kepuasan Konsumen..... 49
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana..... 50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada Papamuda Cell.....	40