

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SUCOFINDO SBU LAB
CIBITUNG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Naufal Achmad

NPM : 41183402170132



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SUCOFINDO SBU LAB
CIBITUNG

Tanggal: 24 Maret 2023

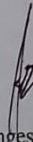
Oleh:

Naufal Achmad

NPM 41183402170132

Disetujui,

Pembimbing



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hushul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SUCOFINDO SBU LAB
CIBITUNG

Tanggal: 31 Maret 2023

Oleh :

Naufal Achmad

NPM : 41183402170132

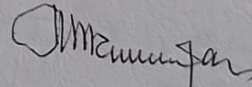
Diuji oleh,

Penguji I



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M. E.

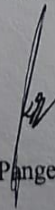
Penguji II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing

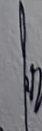


Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naufal Achmad

NPM : 41183402170132

Judul Skripsi/Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung Kabupaten Bekasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 31 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Naufal Achmad

ABSTRAK

Naufal Achmad (41183402170132)

Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo Cibitung.

117 Halaman + 1 Diagram + 22 Tabel + 16 Lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah melakukan penggunaan jasa lebih dari dua kali di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan PT Sucofindo SBU Lab dengan jumlah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisioner secara online melalui Google Form. Lalu, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis korelasi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 25.0* (SPSS 25.0).

Berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diolah secara parsial diperoleh hasil dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2.910 dengan angka signifikan 0,004 atau lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel citra perusahaan sebesar 4.566 dengan angka signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka **34 (1989-2019)**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Tri Elsa Susilawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini dan telah digantikan oleh ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. dan ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen penguji skripsi.
5. Dosen-dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing, memberikan, dan membagi ilmunya kepada kami semua dari semester awal sampai semester akhir.
6. Bapak Dani Pramantyo selaku kepala cabang di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung di Cibitung Jl.Arteri Tol Cibitung No.1, Sukadanau, Cibitung, Gandasari, Kec.Cikarang Barat, Bekasi Kabupaten Bekasi yang telah memberikan izin untuk melakukan observasi dan memberikan data penjualan, untuk penyusunan skripsi ini.
7. Orang tua tercinta Bapak Amat Khusni, Ibu Cucu Mulyatin, beserta adiku satu-satunya Muhammad Dzulfikar dan keluarga Besar Yuhammah di Bogor.

Terimakasih untuk kasih sayang, doa, serta dukungan moral dan material sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membahagiakan kalian.

8. Kekasih tercinta Nurlinda Maulida S.sos., yang selalu mensupport dan membantu penulisan dalam penyusunan ini.
9. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2017 jurusan manajemen, rekan-rekan seperjuangan (Keluarga besar caur *e-sport* dan caurwati, semester tua Angkatan 2017, Bocah Analog).
10. Organisasi Kampus seperjuangan (BEM FE 2019-2020, HIMMA) yang selalu memberi semangat yang tak henti-henti kepada penulis, sekali lagi terima kasih banyak buat kalian semua.
11. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis memohon kepada Allah SWT, agar seluruh dukungan, bantuan, bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah SWT dengan sebaik-baiknya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amiin Allahuma Amiin.

Wassalamualaikum wr.wb

Bekasi, 31 Maret 2023

Penulis,

Naufal Achmad

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	5
1.5 Sistematika Pelaporan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Strategi Pemasaran Jasa	10
2.1.4 Tujuan Pemasaran Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.3 Citra Perusahaan	12

2.3.1 Definisi Citra Perusahaan.....	12
2.3.2 Indikator Citra Perusahaan.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.4 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	15
2.5 Penelitian Terdahulu	16
2.6 Kerangka Pemikiran dan Formulasi Hipotesesis	20
2.6.1 Kerangka Pemikiran.....	21
2.6.2 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	25
3.1.1 Metodologi Penelitian	25
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.1.3.1 Populasi.....	25
3.1.3.2 Sampel.....	25
3.1.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.1.6 Model dan Instrumen Penelitian	27
3.1.7 Variabel Kualitas Pelayanan	28
3.1.8 Variabel Citra Perusahaan.....	29
3.1.9 Variabel Kepuasan Pelanggan	29
3.2 Metode Analisis Data.....	30
3.2.1 Uji Validitas	30
3.2.2 Uji Realibilitas	30
3.2.3 Analisis Linear Berganda.....	31
3.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.2.4.1 Uji Normalitas.....	32

3.2.4.2 Uji Multikolinieritas.....	32
3.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.2.5 Uji Signifikan Simulasi (Uji F).....	33
3.2.6 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	34
3.2.7 Analisis Koefiesi Penentu (KP) atau Koefisiensi Determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	38
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	41
4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap Citra Perusahaan	44
4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.2 Hasil Uji Statistik.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Realibilitas	51
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.1 Uji Normalitas.....	51
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	52
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.4.3 Hasil Uji T.....	56
4.4.4 Hasil Uji F (Anova).....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.6 Kelemahan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61

5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengan PT Sucofindo	2
Tabel 1.2 Data Wawancara Citra Perusahaan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	26
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang Kualitas Pelayanan (X_1)	38
Tabel 4. 5 Rekapitulis Skor Hasil Jawaban tentang Citra Perusahaan (X_2)	40
Tabel 4. 6 Rekapitulis Skor Hasil Jawaban tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan (X_1).....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi Instrumen Citra Perusahaan (X_2)	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 13 Hasi Data Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linear Berganda	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4. 16 Hasil Pengolahan Uji F	53
Tabel 4. 17 Hasil Pengolahan Uji Hasil t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ketidakpuasan Pelanggan	2
--	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3 Hasil Jawaban Variabel	74
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan	83
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Citra Perusahaan	85
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	85
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	91
Lampiran 9 Tabel Nilai untuk Distribusi t.....	93
Lampiran 10 Tabel Nilai untuk Distribusi f.....	97
Lampiran 11 Tabel Nilai untuk Distribusi r.....	100
Lampiran 12 Surat Keputusan Bimbingan.....	102
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi.....	103
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal.....	104
Lampiran 15 Surat Keterangan Perizinan Penelitian	106
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	107

Skripsi Full Naufal Achmad 1.docx

ORIGINALITY REPORT

18%
SIMILARITY INDEX

19%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	6%
2	text-id.123dok.com Internet Source	4%
3	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	3%
4	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	repository.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1%
7	epub.imandiri.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%