

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta
Timur)**

SKRIPSI

**FIKRI SAPUTRA PRATAMA
2117000047**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta
Timur)**

SKRIPSI

**FIKRI SAPUTRA PRATAMA
2117000047**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

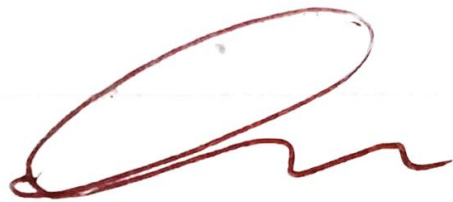
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juni 2021



FIKRI SAPUTRA PRATAMA

NPM 2117000061

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

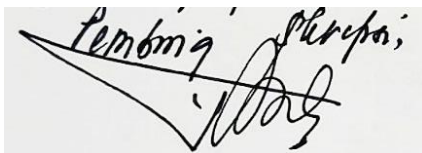
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. H. Supriyatin SY, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 20 Mei 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Supriyatin SY, MM



Muhammad Ramaditya BBA, M.


HALAMAN PENGESAHAN

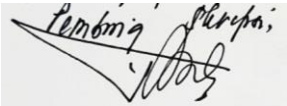
Skripsi dengan judul :


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Steam Motor Salju Banguan Barat, Jakarta Timur)**


Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal _____ dengan nilai _____

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.

2.  (Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
: Dr. H. Supriyatin SY, MM.

3.  (Pembimbing)
: Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM

4.  (Anggota Penguji)
: Syahrul Effendi, SE, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, pesyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

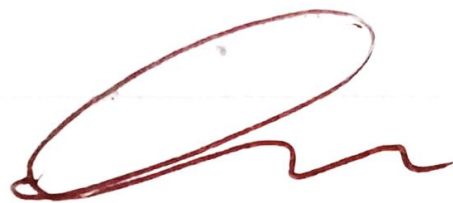
Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Supriyatin SY, MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM dan bapak Syahrul Effendi, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang diberikan serta bimbingannya selama melaksanakan studi.
6. Bapak Muhammad Umar dan Ibu Ida Farida selaku orang tua peneliti yang tiada henti memberikan doa, dan sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur karena sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga membantu peneliti dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

8. Acep Gunawan SE selaku dan Ahmad Nurafif Sidqi SM alumni Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah meluangkan waktu, pikiran untuk memberikan ilmu tentang penulisan skripsi.
9. Teman-teman Kelas Manajemen A Pagi yang selalu solid untuk berjuang menyelesaikan studi di STEI.
10. Dwi Ayu Novriyanti, Puspitasari, Hafshah Khairunnisa, yang telah memberikan dukungan moral untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Aya Sofia, Fildzahara, Fildzahara, M. Rizki, Nadya Nurul Fitri, Roudhotul Baridah, Tallia Yuwantia, Wakhidah Moya Purwoko yang telah memberikan support dan doa kepada peneliti.
12. Donna Amarsiad, Putri Wulandari S, Thasya Rahma Ardi, Ipyana, Rani Lufhiani, Yanto yang telah bersedia memberikan masukan dan berdiskusi dalam usaha menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan sar untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 3 Juni 2021



FIKRI SAPUTRA PRATAMA
NPM 2117000047

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Saputra Pratama
NPM : 21170000047
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Juni 2021

Yang menyatakan,



Fikri Saputra Pratama

Nama: Fikri Saputra Pratama NPM 21170000047 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. H. Supriyatin SY, MM.
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)	
ABSTRAK	
<p>Metode penelitian yang digunakan penelitian adalah kuantitatif dengan strategi penelitian yang digunakan peneliti adalah strategi asosiatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 konsumen steam salju bangunan barat. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan non probability sampling. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik , dan determinasi parsial dan berganda penelitian ini menguji hipotesis secara parsial dan simultan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 26</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan hasil pengolahan Determinasi Berganda mendapatkan hasil 50,3% Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh terhadap variabel lain. Hasil hipotesis Uji T kualitas pelayanan t tabel yaitu $8,089 > 1,985$. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil hipotesis Uji T persepsi konsumen mendapatkan hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $8,596 > 1,985$. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji F Simultan F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $49,086 > 3,09$. Hal ini membuktikan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen</p>	
<p><i>Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen, Kepuasan Konsumen</i></p>	

Name	: Fikri Saputra Pratama	Supervising Lecturer
NPM	: 2117000047	Dr. H. Supriyatin SY, MM
study program	: S-1 Manajemen	
<p><i>THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER PERCEPTION ON CONSUMER SATISFACTION</i> <i>(Study on West Building Snow Motor Steam, Jakarta Timur)</i></p>		
<p>ABSTRACT</p> <p><i>The research method used in this research is quantitative with the research strategy used by the researcher is associative strategy. This study uses primary data by distributing questionnaires to 100 consumers of western building snow steam. The sampling technique used was non-probability sampling. The data processing method in this study uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and partial and multiple determinations. This study tests the hypothesis partially and simultaneously using the SPSS version 26 application.</i></p> <p><i>The results of this study show the results of processing Multiple Determination to get results of 50.3% This shows that the influence on other variables. The results of the hypothesis T test service quality t table is $8.089 > 1.985$. This proves that partially there is a significant effect of service quality on customer satisfaction. The results of the hypothesis T test of consumer perceptions get the results of t count greater than t table that is $8,596 > 1,985$. This proves that partially there is a significant influence on consumer perceptions of consumer satisfaction. Simultaneous F test results calculated F is greater than F table that is $49,086 > 3,09$. This proves that simultaneously there is a significant influence between service quality and consumer perceptions of customer satisfaction</i></p>		
<p><i>Keywords : Service Quality, Cosumer Perception, Consumer Satisfaction</i></p>		

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMANAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Manajemen Pemasaran	12Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Persepsi Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Indikator-indikator Persepsi Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.6 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Indikator-indikator Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengaruh Antar Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Strategi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metoda Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.6 Analisis Statistik Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Koefisien Determinasi Berganda.....	35Error! Bookmark not defined.
3.7. Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	36Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Metoda Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

4.4.1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.3. Uji Multikoloneritas	Error! Bookmark not defined.
4.6. Analisis Statistik Data	Error! Bookmark not defined.
4.6.1. Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.6.2. Koefisien Determinasi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.3. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3. 1 Skala Liker	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	30
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39 Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Validitas Persepsi Konsumen (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
	43
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
	44
Tabel 4. 8 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	Error! Bookmark not defined.
	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoloneritas	Error! Bookmark not defined.
	46
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
	46
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi Persepsi Konsumen dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
	47

Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi Berganda....**Error! Bookmark not defined.**47

Tabel 4. 14 Uji T Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**48

Tabel 4. 15 Uji T Persepsi Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**49

Tabel 4. 16 Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**23

Gambar 4. 1 Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X1)31

Gambar 4. 2 Diagram Skala Likert Persepsi Konsumen (X2)**Error! Bookmark not defined.**41

Gambar 4. 3 Diagram Skala Likert Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.**41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.55
Lampiran 2 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1).....	Error! Bookmark not defined.61
Lampiran 3 Tabulasi Data Persepsi Konsumen (X2).....	Error! Bookmark not defined.64
Lampiran 4 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.67
Lampiran 5 Pengolahan Data Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.70
Lampiran 6 Pengolahan Data Uji Validitas Persepsi Konsumen (X2)	Error! Bookmark not defined.71
Lampiran 7 Pengolahan Data Uji Validitas kepuasan Konsumen (Y).....	Error! Bookmark not defined.72
Lampiran 8 Pengolahan Data Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.73
Lampiran 9 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.74

Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.	75
Lampiran 11 Uji Multikoloneritas.....	Error! Bookmark not defined.	76
Lampiran 12 Koefisien Determinan Parsial dan		
Koefisien Determinan Berganda	Error! Bookmark not defined.	77
Lampiran 13 Hipotesis secara parsial (Uji T) ..	Error! Bookmark not defined.	78
Lampiran 14 Hipotesis secara Simultan (Uji F)		79
Lampiran 15 Laporan Pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat Tahun		
2019 dan 2020	Error! Bookmark not defined.	80