

**PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS,
DAN LOKASI *SHOWROOM* TERHADAP KEPUASAN**

**(Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa
Gading)**

SKRIPSI

ARGA PUTRA UTAMA

21150000225



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS,
DAN LOKASI *SHOWROOM* TERHADAP KEPUASAN**

**(Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa
Gading)**

SKRIPSI

ARGA PUTRA UTAMA

21150000225



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS, DAN LOKASI *SHOWROOM* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) 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 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, 22 Agustus 2019



ARGA PUTRA UTAMA

NPM 21150000225

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

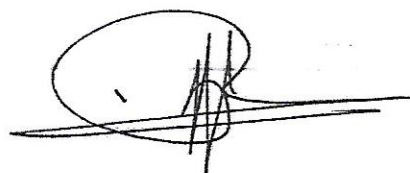
**PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS, DAN LOKASI
SHOWROOM TERHADAP KEPUASAN
(Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Joko Bagio Santoso S.E, M.M 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, 22 Agustus 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Joko Bagio Santoso, S.E, M.M



Drs. Sumitro, M.Sc

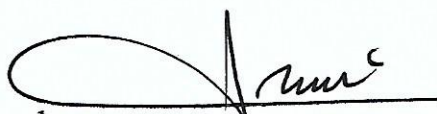
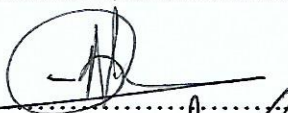

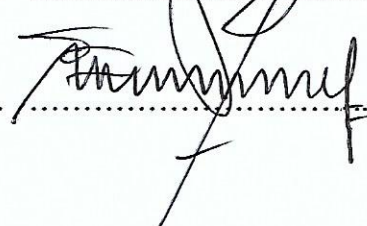
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS, DAN LOKASI
SHOWROOM TERHADAP KEPUASAN
(Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 September 2019 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Joko Bagio Santoso, S.E, M.M
(Pembimbing)
3.  ; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc
(Penguji)
4.  ; Farmansjah Maliki, S.E, M.M
(Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu yang merupakan suatu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal, sehingga kendala yang dihadapi oleh penulis dapat diatasi dengan baik dan mempercepat penyelesaian skripsi ini.

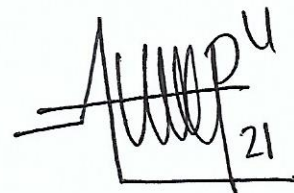
Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung baik secara material ataupun moral yang membangun semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Joko Bagio Santoso S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan selalu memberi banyak masukan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc dan Bapak Farmansjah Maliki, S.E, M.M selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. selaku ketua program studi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang sudah menyetujui proposal skripsi yang penulis ajukan sebelum menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Pristina Hermastuti, SE., MBA. selaku penasihat akademik yang telah memberi arahan mata kuliah yang harus penulis ambil.
7. Segenap dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang sudah memberikan ilmu yang bermfaat selama penulis menimba ilmu disini.

8. PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian disini dan banyak membantu penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Rekan seperjuangan kelas 2C Manajemen tercinta yang sudah menemani selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, semoga kita sukses dikemudian hari.
10. Sahabat-sahabatku yang sudah seperti saudara, Angga, Dzaki, Kukuh, Brian dan Maulida yang selalu ada disaat penulis membutuhkan bantuan dalam pengerjaan penelitian ini.
11. Pelanggan bengkel PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis (khususnya Bapak berbaju merah yang sudah memberikan saran yang sangat bermanfaat dan memotivasi sewaktu penulis menyebarkan kuesioner).

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada banyak kekuarangan. Untuk itu, dimohon saran dan kritik yang membangun untuk lebih baik lagi kedepannya.

Jakarta, 22 Agustus 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ARGA PUTRA UTAMA' with a stylized flourish and the number '21' written below it.

ARGA PUTRA UTAMA

NPM : 21150000225

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ARGA PUTRA UTAMA
NPM : 21150000225
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS, DAN LOKASI SHOWROOM TERHADAP KEPUASAN (Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 22 Agustus 2019

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arga Putra Utama' with the initials 'PU' and the number '21' written below it.

ARGA PUTRA UTAMA

ARGA PUTRA UTAMA	Dosen Pembimbing
NPK 21150000225	Joko Bagio Santoso, S.E, M.M
Program Studi S-1 Manajemen	
PENGARUH HUBUNGAN PELANGGAN, FASILITAS, DAN LOKASI SHOWROOM TERHADAP KEPUASAN (Studi Kasus pada PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)	
ABSTRAK <p>PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading adalah <i>showroom</i> dan bengkel resmi mobil Nissan dan Datsun yang berada di kawasan yang sedang ada pembangunan proyek LRT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan hubungan pelanggan, fasilitas, dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa bengkel PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading pada bulan Januari – April 2019 yang berjumlah 2.106. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik sampel yang digunakan adalah <i>Simple Random Sampling</i>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan survey. Metode analisis yang dipilih dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.</p> <p>Berdasarkan analisis data statistik, instrument-instrumen dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik, variabel penelitian ini terdistribusi dengan normal, bebas dari gejala multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikan dari variabel hubungan pelanggan sebesar 0,000, fasilitas 0,000, dan lokasi 0,058. Artinya, hubungan pelanggan dan fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikan < 0,05. Sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikan > 0,05.</p> <p>Kesimpulan, hubungan pelanggan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi tidak. Hubungan pelanggan, fasilitas, dan lokasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan sebesar 50,97%. Perusahaan harus mempertahankan dan mengembangkan apa yang sudah diterapkan dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan.</p>	
<i>Kata Kunci : Hubungan Pelanggan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan</i>	

ARGA PUTRA UTAMA	<i>Advisor</i>
NPK 21150000225	Joko Bagio Santoso, S.E, M.M
<i>Bachelor of Management Study Program</i>	
<p><i>THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATION, FACILITIES, AND SHOWROOM LOCATIONS ON SATISFACTION</i> <i>(Case Study at PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading)</i></p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading is the official showroom and workshop for Nissan and Datsun cars in the area where LRT projects are being developed. This research aims to know is there a relation of customers, facility and location has an influence to the customer's satisfaction.</i></p> <p><i>The populations of this research were the customers of PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading on January – April 2019 which was 2106 respondents. The samples of this research 96 respondents by using the Slovin formula. The sample technique that used is Simple Random Sampling. The method that used in this research is an associative method with a survey approach. The analytical method that chosen in this research is multiple linear regression analysis.</i></p> <p><i>Based on the statistical data analysis, the instruments in this research are valid and reliable. In the classical assumption test, this research variable is normally distributed, free from multicollinearity symptoms, heteroscedasticity and autocorrelation do not occur. The significant value of the customer's relationship management variable is 0,000, 0,000 on facilities, and location is 0,058. Which mean, customer's relationship management and facilities has an influence on customer's satisfaction because a significant value < 0.05. While the location has no effect on customer's satisfaction because the significant value > 0.05. The companies must maintain and develop what has been implemented and is responsive in responding to customer complaints.</i></p> <p><i>The conclusion of this research are customer relations and facilities have a positive effect on customer's satisfaction, but the location is not included. Customer's relationship, facilities, and location has an influence on satisfaction of 50,97%. The companies must maintain and develop that has been implemented and responding to customer complaints.</i></p>	
<p><i>Keyword : Customer Relationship, Facilities, Location, Satisfaction</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ...	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Hubungan Pelanggan	14
2.2.1.1 Pengertian Hubungan Pelanggan	14
2.2.1.2 Tujuan Hubungan Pelanggan	17
2.2.1.3 Fase Hubungan Pelanggan	18
2.2.1.4 Faktor-faktor Hubungan Pelanggan	19
2.2.1.5 Manfaat Hubungan Pelanggan	20

Halaman

2.2.1.6 Proses Hubungan Pelanggan	20
2.2.2 Fasilitas	21
2.2.2.1 Pengertian Fasilitas	21
2.2.2.2 Unsur yang Mempengaruhi Fasilitas	22
2.2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	23
2.2.3 Lokasi	25
2.2.3.1 Pengertian Lokasi	25
2.2.3.2 Faktor-faktor dalam Memilih Lokasi	26
2.2.3.3 Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi	27
2.2.4 Kepuasan	27
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan	27
2.2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	28
2.2.4.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan	30
2.2.4.4 Mengukur Kepuasan	31
2.2.4.5 Cara Mencapai Kepuasan	32
2.2.4.6 Manfaat Kepuasan	32
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	33
2.3.1 Hubungan Hubungan Pelanggan dengan Kepuasan	33
2.3.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.3.3 Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.3.4 Hubungan Hubungan Pelanggan, Fasilitas, dan Lokasi dengan Kepuasan	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.5 Kerangka Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Strategi Penelitian	36
3.2 Populasi Dan Sampel	36
3.2.1 Populasi Penelitian	36

	Halaman
3.2.2 Sampel Penelitian	36
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Operasionalisasi Variabel	38
3.5 Metode Analisa Data	42
3.5.1 Metode Pengolahan Data dan Penyajian Data	42
3.5.2 Analisis Statistik Data	42
3.5.2.1 Uji Regresi	43
3.5.2.2 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Perusahaan	47
4.2 Deskripsi Responden	49
4.3 Deskripsi Data	51
4.4 Hasil Pengujian Instrumen	53
4.4.1 Uji Validitas	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	56
4.5 Analisis Statistik Data	58
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda	58
4.5.2 Uji Asumsi Klasik	59
4.5.2 Uji Hipotesis	61
4.6 Temuan Hasil Penelitian	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR REFERENSI	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Bobot nilai 39
Tabel 3.2	Indikator dan Sub Indikator 39
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia 49
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendapatan 50
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan 50
Tabel 4.5	Uji Validitas Instrumen Variabel Hubungan Pelanggan 54
Tabel 4.6	Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas 54
Tabel 4.7	Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi 55
Tabel 4.8	Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan 56
Tabel 4.9	Reliabilitas Variabel Hubungan Pelanggan 56
Tabel 4.10	Reliabilitas Variabel Fasilitas 57
Tabel 4.11	Reliabilitas Variabel Lokasi 57
Tabel 4.12	Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan 57
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda 58
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 59
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas 60
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>t</i> 62
Tabel 4.17	Hasil Uji <i>F</i> 63
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	35
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Hubungan Pelanggan (X_1)	51
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas (X_2)	52
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Lokasi (X_3)	52
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Gambar 4.5 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner	73
Lampiran 2 Tabulasi Responden	79
Lampiran 3 Uji Instrumen	91
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 5 Uji Hipotesis	97
Lampiran 6 Tabel <i>t</i>	98
Lampiran 7 Tabel <i>F</i>	99
Lampiran 8 Tabel Durbin-Watson (DW)	100
Lampiran 9 Tabel <i>r</i>	101
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	102
Lampiran 11 Surat Riset Perusahaan	103