

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MEWUJUDKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN
TEKNOLOGI DAN JASA PT. TK ELEVATOR INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

IRAWAN RANA DIPURA

NPM: 19420086

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Irawan Rana Dipura
NPM : 19420086
Alamat : Dukuh Dalangan, RT 01/RW 02, Desa Sooko, Kec.
Sooko, Kab. Ponorogo
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Analisis Faktor Kualitas Pelayanan dalam Upaya Mewujudkan Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Teknologi dan Jasa PT. TK Elevator Indonesia”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Irawan Rana Dipura
19420086

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MEWUJUDKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN
TEKNOLOGI DAN JASA PT. TK ELEVATOR INDONESIA**

Diajukan Oleh:

IRAWAN RANA DIPURA

NPM: 19420086

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing



Dwi Indah Mustikorini, S.E., MM, CRA, CMA

Tanggal, 12-01-2023

Ketua Program Studi



Dr. Kristiningsih, SE, M. Si

Tanggal, 13-01-2023

SKRIPSI
**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MEWUJUDKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN
TEKNOLOGI DAN JASA PT. TK ELEVATOR INDONESIA**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

IRAWAN RANA DIPURA

NPM : 19420086

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



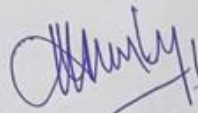
Dwi Indah Mustikorini, SE., MM, CRA, CMA

Anggota Tim Penguji



Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprpto., MM

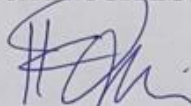
Anggota Tim Penguji



Wiwik Herawati, S.E. MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen tanggal, 26-01-2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, S.E, M. si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan dalam Upaya Mewujudkan Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Teknologi dan Jasa PT. TK Elevator Indonesia”. ini tepat pada waktu yang telah ditentukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini merupakan hasil kerja keras, namun juga tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bimbingan serta doa restu dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widodo Ari Kentjono, dr. Sp. THT-KL selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Gimanto Gunawan, MM, M.AK, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, S.E, MM, CRA, CMA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mau memberi waktu, pengarahan berupa saran maupun arahan menuju perbaikan.
5. Ibu Dewi Nuraini, selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Seluruh Staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Suarabaya.
7. Orang tua yang penulis hormati Bapak Purwadi dan Ibu Indrawati serta saudara laki-laki Harun Sudi Laksana yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral, motivasi, dukungan finansial serta doa yang tiada hentinya sehingga penulis mendapatkan yang terbaik dan dapat menyelesaikan pendidikan S1 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Pihak PT. TK Elevator Indonesia yang telah mengizinkan dan bekerjasama sehingga penulis dapat melakukan penelitian ini dengan mudah.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah bersedia bekerjasama sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Teman-teman dekat dan kerabat penulis yang selalu mendukung penulis dalam segala hal.

Semoga kebaikan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini dibalas oleh Allah SWT dengan balasan pahala yang setimpal.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAM PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Balakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Skripsi.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

2.4	Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Teori Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Dimensi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	41
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3	Identifikasi Variabel	41
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.1	Variabel Bebas (X).....	43
3.4.2	Variabel Terikat (Y).....	45
3.5	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Instrumen	49
3.7.2	Teknik Analisis	51
3.7.3	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Gambaran Umum	55
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan	55
4.1.2	Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
		defined.

4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X_1).....	60
4.4	Uji Instrumen (Pengujian Validitas dan Reliabilitas)	66
4.4.1	Hasil Pengujian Validitas	66
4.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	70
4.4.3	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	71
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	75
4.5.1	Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	75
4.5.2	Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	80
4.5.3	Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	82
4.6	Pembahasan.....	83
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....		86
5.1	Simpulan	86
5.2	Saran.....	87
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Perkembangan Pemasangan & Perpanjangan Kontrak Jasa TKEI Tahun 2021	5

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Skala <i>Linkert</i>	48
Tabel 4.1 Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Identitas Responden Mengenai Usia.....	58
Tabel 4.3 Identitas Responden Mengenasi Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Kategori Mean Masing-Masing Variabel.....	60
Tabel 4.5 Jawaban Responden X1.....	61
Tabel 4.6 Jawaban Responden X2.....	62
Tabel 4.7 Jawaban Responden X3.....	62
Tabel 4.8 Jawaban Responden X4.....	63
Tabel 4.9 Jawaban Responden X5.....	64
Tabel 4.10 Jawaban Responden Y.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas X1.....	67
Tabel 4.12 Hasi Uji Validitas X2.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas X3.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas X4.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas X5.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Y.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas.....	71
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji T.....	75
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji F.....	81
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji T Variabel X1 terhadap Y.....	76
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji T Variabel X2 terhadap Y.....	77
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T Variabel X3 terhadap Y.....	78
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji T Variabel X4 terhadap Y.....	79
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji T Variabel X5 terhadap Y.....	80
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji F.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian

Lampiran B Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran C Hasil Output SPSS

Lampiran D Tabel Uji F, Uji T, dan r

ABSTRAK

Perkembangan elevator sebagai transportasi vertikal di berbagai instansi di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat bersama dengan berkembangnya teknologi dan pembangunan gedung tinggi bertingkat. Elevator menjadi hal yang penting sebagai sarana transportasi di gedung-gedung tinggi bertingkat untuk memudahkan pengguna untuk sampai ke lantai gedung yang ingin dituju. Hal ini tentu didukung dengan perawatan elevator agar elevator dapat beroperasi dengan baik dan aman. Dalam sebuah penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan dalam Upaya Mewujudkan Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Teknologi dan Jasa PT. TK Elevator Indonesia” memiliki rumusan masalah Apakah faktor bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. TK Elevator Indonesia, Apakah faktor keandalan memberi pengaruh dengan signifikan pada kepuasan konsumen PT. TK Elevator Indonesia, Apakah faktor daya tanggap memberi pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen PT. TK Elevator Indonesia, Apakah faktor jaminan memberi pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen PT. TK Elevator Indonesia, Apakah faktor peduli memberi pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen PT. TK Elevator Indonesia. Dalam penelitian yang dilakukan mempunyai sebuah tujuannya dengan berupa guna menganalisis pengaruhnya sebuah faktor bukti fisik pada kepuasan konsumen dalam PT. TK Elevator Indonesia, guna melakukan Analisa terhadap pengaruhnya faktor keandalan pelayanan pada kepuasan konsumen dalam PT. TK Elevator Indonesia, guna melakukan Analisa terhadap pengaruhnya faktor daya tanggap pada kepuasan konsumen dalam PT. TK Elevator Indonesia, guna melakukan Analisa terhadap pengaruhnya faktor jaminan pada kepuasan konsumen dalam PT. TK Elevator Indonesia, guna melakukan Analisa terhadap pengaruhnya faktor peduli pada kepuasan konsumen dalam PT. TK Elevator Indonesia.

Metode yang diterapkan dalam penelitian yang dilakukan yaitu berupa metode kuantitatif. Sebagaimana menggunakan sumber data dengan berupa data primer dan sekunder. Sesuai dengan hasil penelitiannya yang dilaksanakan, dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai, Bukti fisik memberi pengaruh dengan cara signifikan pada kepuasan konsumen, Keandalan memberi pengaruh dengan cara signifikan pada kepuasan konsumen, Daya tanggap memberi pengaruh dengan cara signifikan pada kepuasan konsumen, Jaminan memberi pengaruh dengan cara signifikan pada kepuasan konsumen, Peduli memberi pengaruh dengan cara signifikan pada kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Peduli, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The development of elevators as vertical transportation in various agencies in Indonesia is experiencing rapid development along with technological developments and the construction of high-rise buildings. Elevators are important as a means of transportation in high-rise buildings to make it easier for users to get to the floor of the building they want to go to. This is of course supported by elevator maintenance so that the elevator can operate properly and safely. In a study entitled "Factor Analysis of Service Quality in an Effort to Achieve Consumer Satisfaction in Technology and Service Companies, PT. TK Elevator Indonesia" has a problem formulation Does the physical evidence factor have a significant effect on customer satisfaction at PT. TK Elevator Indonesia, Does the reliability factor have a significant influence on customer satisfaction at PT. TK Elevator Indonesia, Does the responsiveness factor have a significant influence on customer satisfaction at PT. TK Elevator Indonesia, Does the guarantee factor have a significant influence on PT. TK Elevator Indonesia, Does the caring factor have a significant influence on customer satisfaction at PT. Indonesian Elevator Kindergarten. In the research conducted, it has a goal in the form of analyzing the effect of a physical evidence factor on customer satisfaction in PT. TK Elevator Indonesia, in order to analyze the influence of service reliability factors on customer satisfaction in PT. TK Elevator Indonesia, in order to analyze the effect of the responsiveness factor on customer satisfaction in PT. TK Elevator Indonesia, in order to carry out an analysis of the influence of the guarantee factor on customer satisfaction in PT. TK Elevator Indonesia, in order to carry out an analysis of the influence of the caring factor on customer satisfaction in PT. Indonesian Elevator Kindergarten.

The method applied in the research conducted is in the form of a quantitative method. As using data sources in the form of primary and secondary data. In accordance with the results of the research carried out, a conclusion can be drawn regarding, Physical evidence has a significant effect on customer satisfaction, Reliability has a significant effect on customer satisfaction, Responsiveness has a significant effect on customer satisfaction, Guarantee has an effect on significantly on customer satisfaction, Caring gives a significant influence on customer satisfaction.

Keyword: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*