

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO SAYUR KITA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

BORI PRANATA SEMBIRING

NPM 2002020047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO SAYUR KITA MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

Oleh :

BORI PRANATA SEMBIRING

NPM 2002020047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2024**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bori Pranata Sembiring
NPM : 2002020047
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SAYUR KITA MEDAN“** merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah

Medan, 28 Mei 2024

Yang menyatakan,



Bori Pranata Sembiring
NPM : 2002020047

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sayur
Kita Medan
Nama : BORI PRANATA SEMBIRING
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 19 March 2024

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si
NIP.0123079101

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si
NIP.0003046713

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : BORI PRANATA SEMBIRING
NPM : 2002020047
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum

Disetujui oleh Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si.
NIDN. 0123079101

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si.
NIDN. 0003046713

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.
NIDN. 0107038901

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Nama : BORI PRANATA SEMBIRING
NPM : 2002020047
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sayur Kita Medan "

Hari/Tanggal : Senin / 04 Maret 2024

Telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk Seminar Hasil Penelitian.

Pembimbing Utama



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si.
NIDN. 0123079101

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si.
NIDN. 0003046713

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.
NIDN. 0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir. Adapun judul yang saya buat dalam skripsi ini yaitu “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Sayur Kita Medan”. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality.
3. Ibu Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan dan dorongan dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Nurbeti SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.sos., MSP selaku dosen penguji I saya yang selalu memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
6. Bapak Jupianus Sitepu SE.,MM selaku dosen penguji II saya yang selalu memberikan dukungan, masukan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang telah memberikan penajaran ke penulis.
8. Kepada owner toko SAYUR KITA MEDAN bulang Sudarto Sitepu dan iting Perhiasen Triwaty Ginting yang selalu memberikan nasehat, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teristimewa Kepada Kedua Orang Tua Penulis Ayahanda S.Sembiring dan Ibu R.W Sitepu yang selalu memberi nasehat, dukungan pengorbanan, motivasi dan doa kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun Skripsi ini.
10. Teristimewa Kepada Saudara Penulis Yaitu Bonansa Sembiring, Boja Nerta Sembiring Dan Anggun Cloudia Sembiring Yang telah memberikan semangat dan dorongan selama mengikuti perkuliahan hingga sampai proses menyusun skripsi ini.
11. Kepada teman seperjuangan terkhusus teman sekelas 2A42 yang Bersama-sama menuntut ilmu di Universitas Quality.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.



Medan, Maret 2024

Bori Pranata Sembiring

NPM 2002020047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kerangka Teoritis.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan.....	11
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Karakteristik Layanan.....	16
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18

2.1.7 Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.8 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.1.10 Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.1.11 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Berpikir	39
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) ..	40
2.4 Definisi Operasional.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Tempat dan Waktu	43
3.1.1 Tempat Penelitian	43
3.1.2 Waktu Penelitian.....	43
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	44
3.3 Jenis Penelitian.....	45
3.4 Instrumen Penelitian.....	45
3.5 Analisis Data	46
3.5.1 Pengujian Kualitas Data.....	46
3.5.2 Uji Asumsi Dasar	47
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	48
3.5.4 Koefisien Determinasi.....	49
3.5.5 Uji Multikolinearitas	50
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2 Statistik Deskriptif.....	52
4.3 Uji Validitas dan Uji Realibitas.....	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Realibitas.....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik... ..	55
4.4.1 Uji Normalitas.....	55
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	58
4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.7 Uji Simultan (Uji F).	59
4.8 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)	60
4.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

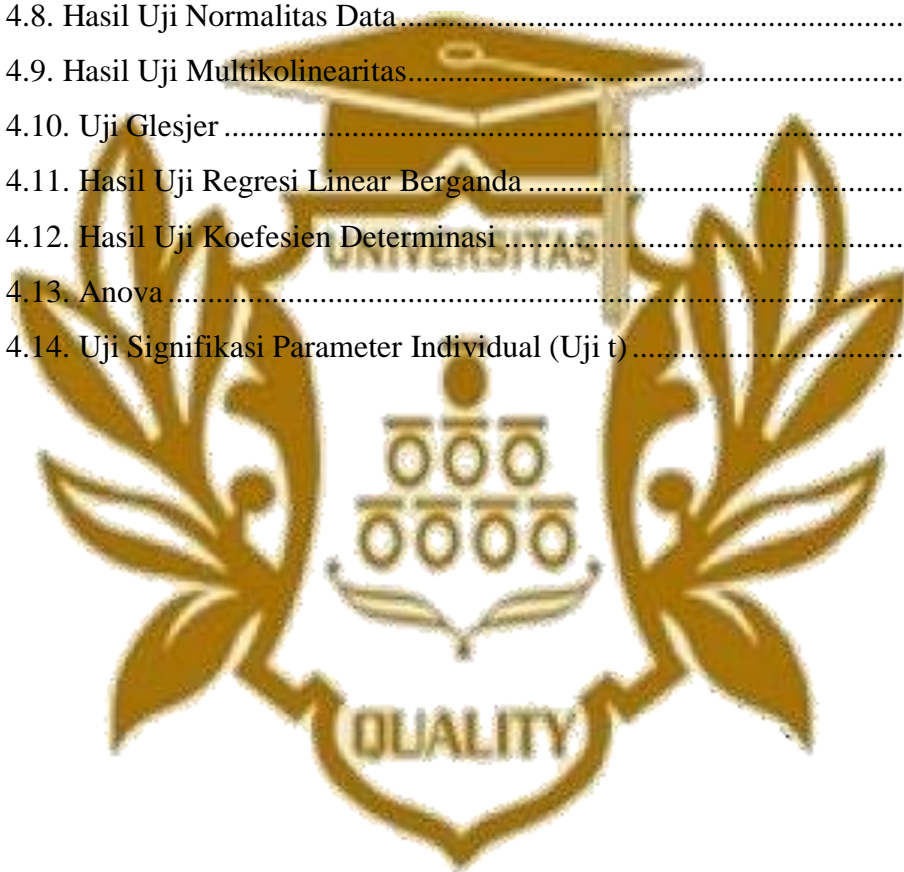
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 2.2 Keterangan Gambar Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.1 Normalitas Data.....	41
Gambar 4.2 Scatterplot.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	52
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.5. Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	53
Tabel 4.6. Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Data.....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.10. Uji Glesjer	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefesien Determinasi	59
Tabel 4.13. Anova.....	59
Tabel 4.14. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	60



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 - DATA TABULASI (X) KUALITAS PELAYANAN.....	65
LAMPIRAN 1 - DATA TABULASI (Y) KEPUASAN PELANNGGAN	65
LAMPIRAN 2 - HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS	67
LAMPIRAN 3 - INSTRUMEN PENELITIAN.....	71

