

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA SOFI
JAHIT DAN BORDIR KWALA BEKALA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

PRISDINA MEILANI BR GINTING

2102020058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA SOFI
JAHIT DAN BORDIR KWALA BEKALA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

PRISDINA MEILANI BR GINTING

2102020058



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prisdina Meilani Br Ginting

NPM : 2102020058

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 USAHA SOFI JAHIT DAN BRODIR KWALA BEKALA MEDAN**” adalah asli hasil karya saya sendiri bukan penjiplakan.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Quality.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.



Medan, 25 Juli 2025

Prisdina Meilani Br Ginting

NPM 2102020058

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sofi jahit dan bordir kwala bekala
Nama : PRISDINA MEILANI BR GINTING
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 24 July 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



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

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh curahan rahmat dan berkat Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit dan Bordir Kwala Bekala Medan.** Ini tepat pada waktunya, skripsi ini tertulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina P.A, M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E.,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Vina Maria Ompusunngu S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu SE.M,Si sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M selaku dosen pembimbing moral etik yang sudah membimbing dan memberi arahan untuk selalu mengerjakan segala tugas tugas dalam perkuliahan.
7. Untuk kedua Orang Tua penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih yaitu Bahagia Ginting dan Rasmin Kita Sari Br Sitepu yang selalu

memberikan nasehat, dukungan, doa, pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

8. Saudara saudari penulis yaitu Krisna Febrianto Ginting, Jujuren Imanuel Ginting, , Rhany Br Tarigan, Refinka Br Sitepu, Jesica Br Ginting serta abang dan kakak yang sudah memberikan motivasinya dalam penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini yaitu Yesikha Sinaga, Erbina Menta Br Surbakti, Vina Lorensia Br Sinuraya dan teman kelas 2A42 Prodi Manajemen yang bersama-sama menyelesaikan studi di Universitas Quality.
10. Untuk Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajari Penulis untuk setiap Mata Kuliah yang ada dan Untuk Pegawai yang ada di Universitas Quality.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan Ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Medan, 7 Oktober 2024

Penulis,

Prisdina Meilani Br Ginting

NPM:2102020058

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Karakteristik Layanan	8
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Kerangka Berfikir	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Definisi Operasional.....	18
2.6 Hipotesis	20

BAB III	21 METODE PENELITIAN	21
3.1	Tempat dan Waktu	21
3.1.1	Tempat Penelitian	21
3.1.2	Waktu Penelitian	21
3.2	Populasi dan Sampel	22
3.2.1	Populasi	22
3.2.2	Sampel	22
3.3	Jenis Penelitian	23
3.4	Instrumen Penelitian	23
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.2	Sumber Data	24
3.5	Analisis Penelitian	25
3.5.1	Uji Validitas	25
3.5.2	Uji Reliabilitas	25
3.5.3	Uji Normalitas	26
3.5.4	Uji Heteroskedastisitas	26
3.5.5	Analisis Regresi Sederhana	26
3.5.6	Uji Parsial (uji t)	27
3.5.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	28
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	31
4.2	Uji Instrumen	33
4.2.1	Hasil Uji Validitas	33

4.2.2 Uji Realibilitas	35
4.3 Uji Asumsi Klasik	36
4.3.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	38
4.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	39
4.4.1 Hasil Uji Regresi Sederhana	39
4.4.2 Hasil Uji Parsial (uji t)	40
4.4.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.5 Pembahasan.....	41
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	14
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram	37
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.2 Definisi Operasional	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	31
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	32
Tabel 4. 6 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4. 7 Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas.....	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-smirnov</i>	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Sederhana	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (uji t).....	40
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	41