

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
AQILA COOKIES**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**WIDYA PUTRI**

**2202020040**



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

**MEDAN**

**2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
AQILA COOKIES**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas tugas dan memenuhi syarat syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada fakultas sosial dan hukum program studi manajemen Universitas Quality

**Oleh :**

**WIDYA PUTRI  
2202020040**



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

**MEDAN**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widya Putri  
NPM : 2202020040  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aqilacookies”** 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 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 tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Februari 2026

Yang Menyatakan,



Widya Putri  
NPM : 2202020040

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Pengalaman Pelanggan  
Nama : WIDYA PUTRI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 11 March 2026

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Dr.Charisma Kuriata GintingSE. M.Si  
NIP.0030017003

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

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah atas limpahan rahmat, karunia, dan kesehatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aqila Cookies”**. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality.

Penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si selaku pembimbing utama dan Dr.Charisma Kuriata Ginting SE.M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan proposal skripsi ini. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP beserta ketua program studi, para dosen, serta seluruh Staf Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan dukungan ilmu pengetahuan, fasilitas, serta motivasi selama penulis menempuh studi. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa atas kebersamaan dan dukungan yang diberikan.

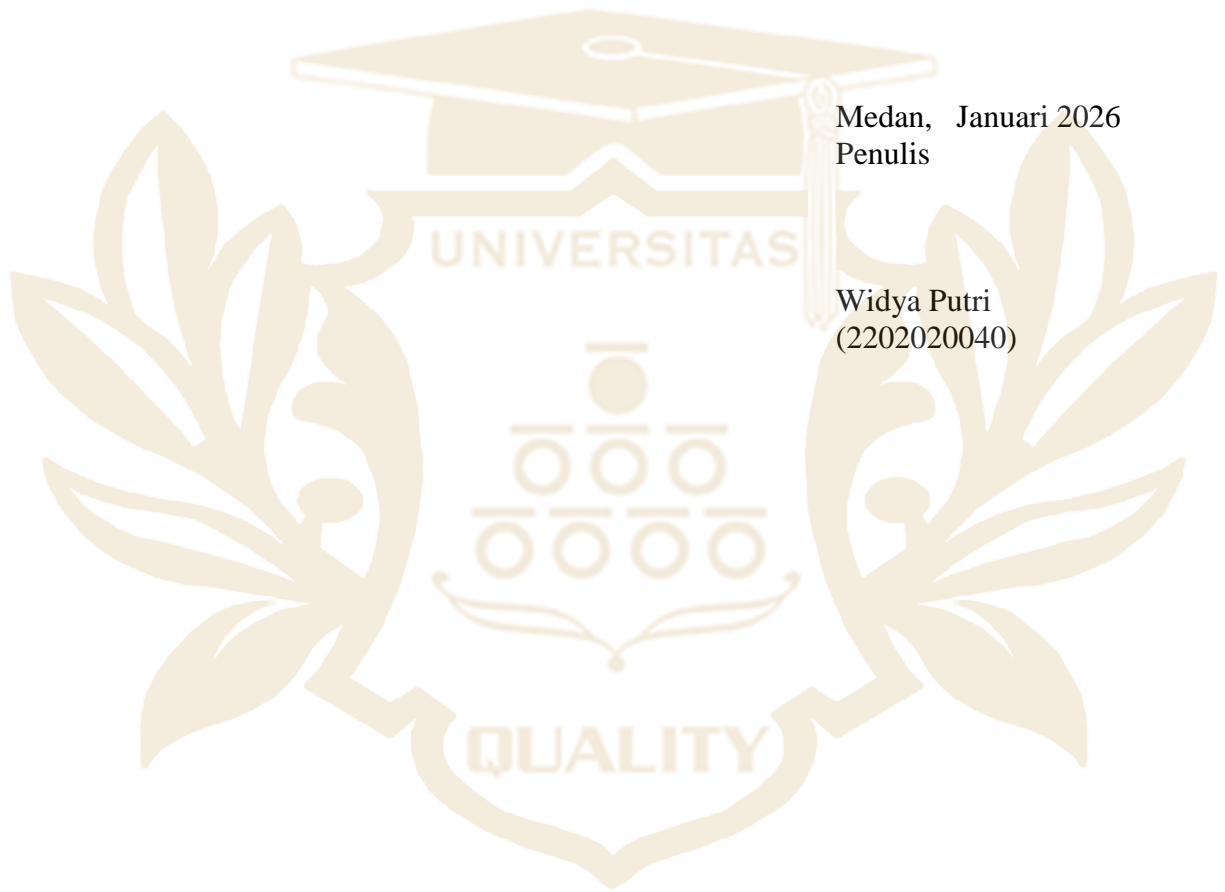
Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak terlepas dari keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran, kritik, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini serta manfaatnya bagi pembaca.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moral, doa dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kepada Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd. Selaku Rektor Universitas Quality

2. Ibu Rita Herlina Perangin-angin, M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Kepada Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP, selaku Dekan Fakultas
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas Quality
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu,SE.,M.Si selaku pembimbing utama dan Dr. Charisma Kuriata Ginting SE. M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini, untuk memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, nasihat, saran dan kritik dengan sabar dan maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, staf administrasi, staf sekretariat, staf perpustakaan, serta seluruh jajaran Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality, yang telah membantu dalam berbagai aspek akademis maupun administratif.
7. Kepada Aqila Cookies yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan tersebut.
8. Terima Kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Dirham dan Ibu Idar Wanti atas pengorbanan tanpa batas selalu menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis. Sehat selalu buat ayah dan ibuku, dan semoga bisa sampai melihat anakmu ini sukses.
9. Terkhusus Saudari saya santi Anggriani dan Afrira monica yang telah mensupport saya dan mengajari saya dalam proses penyusunan skripsi saya.
10. Teristimewa kepada abang saya Judika Panggabean dan teman saya Ronika Gultom yang sudah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini dan tidak lupa juga kepada teman saya Tassya Ramadani yang selalu menemani hari hari kosong saya.
11. Terimakasih Penulis ucapkan kepada kelas 2A42 yang memberikan motivasi dan sama-sama saling berjuang dari semester I sampai saat ini.

Dan Penulis menyadari bahwa banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi penulis. Maka dari itu penulis meminta kritik dan saran atas penulisan skripsi ini. Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini.



Medan, Januari 2026  
Penulis

Widya Putri  
(2202020040)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batas Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3 Peran Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelanggan.....	10
2.2.2 Indikator Kualitas Pelanggan .....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelanggan .....	12
2.3 Kerangka Berfikir.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3.1.1 Tempat Penelitian.....	19

3.1.2 Waktu Penelitian .....	19
3.2 Populasi dan Sampel .....	20
3.2.1 Populasi .....	20
3.1.2 Sampel .....	20
3.3 Jenis Penelitian .....	21
3.4 Instrumen Penelitian .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Sumber Data .....	24
3.7 Metode Analisa Data .....	25
3.7.1 Uji Validitas .....	25
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.7.3 Uji Normalitas .....	25
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	26
3.7.5 Uji t ( Parsial ) .....	26
3.7.7 Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	26
3.7.8 Uji Multikolinearitas .....	26
3.7.9 Uji Heteroskedastisitas .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	29
4.1.1 Usaha Mikro Kecil dan Menengah .....	29
4.1.2 Aqila <i>Cookies</i> .....	30
4.2 Penyajian Data Responden .....	32
4.3 Penyajian Data Kuesioner Responden .....	35
4.4 Tehnik Pengumpulan Data .....	41
4.4.1 Uji Validitas .....	41
4.4.2 Uji Reliabilitas Variabel .....	43
4.4.3 Uji Normalitas .....	44
4.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	46
1. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	47

2. Hasil Uji Simulta (Uji F) .....	48
3. Hasil Uji Deteminasi ( $R^2$ ) .....	49
4.4.5 Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.5 Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>



**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....14**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Waktu penelitian .....	19
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.2 Data Usia Responden .....	33
Tabel 4.3 Data Pekerjaan .....	33
Tabel 4.4 Data Gaji .....	33
Tabel 4.5 Data Jumlah beli.....	33
Tabel 4.6 Hasil Jawaban (variable X).....	35
Tabel 4.7 Hasil Jawaban (variable y).....	39
Tabel 4.8 Uji Validitas X .....	42
Tabel 4.9 Uji Validitas Y .....	43
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.11 Regresi Linear Sederhana .....	47
Tabel 4.12 Uji t .....	48
Tabel 4.13 Uji F .....	49
Tabel 4.14 Uji Determinasi $R^2$ .....	49
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	50