

PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**Studi Tentang Pengaruh Kualitas Jasa dan Penanganan Komplain
terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi pada
CV. Armanda Nusantara**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :
YUNI RACHMAWATI
1121408071

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018**

PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**Studi Tentang Pengaruh Kualitas Jasa dan Penanganan Komplain
terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi pada
CV. Armanda Nusantara**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :
YUNI RACHMAWATI
1121408071

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yuni Rachmawati
NPM : 1121408071
Judul :“PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN FUMIGASI PADA CV. ARMANDA
NUSANTARA”

Mengetahui :

Surabaya,18 Januari 2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. EndroTjahjono, M.M

Dr. EndroTjahjono, M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Dewan Penguji :

1. Dr. EndroTjahjono, M.M ()
Ketua
2. Dra. Sri Andayani, M.M ()
Anggota
3. Dra.Awin Mulyati, MM. ()
Anggota

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Dr. EndroTjahjono, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Rachmawati

NPM : 1121408071

Judul : “PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN FUMIGASI PADA CV. ARMANDA NUSANTARA”

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabiladi kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya, 18 Januari 2018
Yang membuat Pernyataan

(Yuni Rachmawati)

MOTTO

“Impian tidak akan terwujud dengan sendirinya. Kamu harus segera bangun dan berupaya untuk mewujudkannya”

(Yusuf Mansyur)

“Kehidupan ini adalah pendidikan dan kita selalu dalam keadaan harus belajar”

(Bruce Lee)

“Hidup dan hargai waktumu saat ini sebab waktu bukan pilihan melainkan sesuatu yang tak mungkin tergantikan”

(Yra)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta “Ibu Solichah dan Bapak Suyatno” orang yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang dengan sabar, dan memberi dukungan tanpa henti.
2. Almamater yang aku banggakan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

ABSTRAK

Setiap perusahaan fumigasi memiliki keunggulan masing dalam menjalankan perusahaannya baik dari segi kualitas jasa, penanganan komplain, harga dan yang lainnya guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. CV. Armanda Nusantara adalah salah satu perusahaan fumigasi yang ada di Surabaya yang memiliki cukup banyak pelanggan dan eksis di dunia fumigasi.

Jumlah pelanggan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah 135 pelanggan, dan sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 101 dengan menggunakan metode *Sampling* Jenuh. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan penyebaran kuesioner melalui media online atau email yang dikirimkan kepada para pelanggan CV. Armanda Nusantara. kemudian hasil pengumpulan data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil analisis diperoleh :

1. Terdapat pengaruh secara individual kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan terbukti dan diterima kenyataannya hasil uji parsial (t) diperoleh dengan tingkat signifikansi $<0,05$.
2. Terdapat pengaruh secara bersama-sama kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan terbukti dan diterima kenyataannya hasil uji parsial (F) diperoleh dengan tingkat signifikansi $<0,000$.
3. Variabel kualitas jasa dan penanganan komplain mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sebesar 75,9% dan disamping itu variabel bebas mempunyai kontribusi sebesar 76,4% terhadap variabel terikat dan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Kualitas jasa, penanganan komplain, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Each fumigation company has its own advantages in running company both in terms of service quality, complaint handling, price and others in order to improve customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction in CV. Armanda Nusantara. CV. Armanda Nusantara is one of the fumigation companies in Surabaya that has many customers and exist in the world of fumigation.

Number of customer as population in this research is 135 subscribers, and the sample specified in this research as 101 Sampling using a sampling method saturated. Data collection technique was obtained by spreading the questionnaire through online media or email sent to the customers CV. Armanda Nusantara. then the results of data collection were analyzed using multiple regression analysis.

From the analysis result obtained:

- 1. There is individual influence of service quality to customer satisfaction and complaint handling to customer satisfaction proven and accepted reality of partial test result (t) obtained with level of significance $<0,05$.*
- 2. There is mutual influence of service quality and complaint handling to customer satisfaction proven and accepted reality of partial test result (F) obtained with level of significance $<0,000$.*
- 3. Variable of service quality and handling of complaint have strong relation to customer satisfaction equal to 75,9% and beside that independent variable have contribution equal to 76,4% dependent variable and the rest 23,6% influenced by other variable.*

Keyword : Service quality, Complaint handling, dan Customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan anugerah yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa dan Penanganan Komplain terhadap Perusahaan Fumigasi pada CV. Armanda Nusantara” yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mencoba untuk menerapkan teori-teori yang telah diterima selama menempuh pendidikan dan literatur-literatur yang ada kemudian mencoba menerapkan pada praktik sesungguhnya yang didasarkan pada penelitian dan observasi pada perusahaan.

Selama proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, dalam kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Endro Tjahjono, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Agung Pujiyanto, M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selama ini telah memberikan ilmu untuk bekal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Djoko Majid ,selaku pimpinan CV. Armanda Nusantara yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
6. Ibu Zulva Amelia Tilasari Kustioasih , SE., selaku manager mutu CV. Armanda Nusantara yang telah membantu dalam observasi penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan banyak dukungan danda' yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Saudaraku Yanti, Ani, Fera yang turut memberikan semangat serta do'a , sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

9. Temanku Alzera Cita Pradisa yang telah menemani selama penulis menempuh pendidikan ini, serta selalu memberikan bantuan, dukungan, masukan, untuk penulisan skripsi ini.
10. Temanku Elly, Fatin, Nike, Silia yang selalu membuat penulis semangat untuk kuliah.
11. Semua teman-temanku kampus, kantor dan yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang turut mendoakan dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas segalanya.

Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan CV. Armanda Nusantara untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis masih mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr Wb

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Definisi Jasa.....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2.3 Strategi Pemasaran Jasa.....	9
2.2.4 Teori kualitas jasa.....	11
2.2.4.1 Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa.....	12
2.2.4.2 Model Kualitas Jasa.....	13
2.2.5 Komplain Pelanggan.....	15
2.2.6 Penanganan Komplain.....	15
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	21

3.1.1	Tipe Penelitian.....	21
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel	
3.2.1	Populasi.....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.3	Pengukuran dan Instrumen Penelitian	
3.3.1	Skala Pengukuran.....	22
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.1	Kuesioner.....	23
3.4.2	Observasi.....	23
3.5	Teknik Analisis Data	
3.5.1	Uji Validitas.....	23
3.5.2	Uji Reabilitas.....	24
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
3.5.4	Uji t.....	26
3.5.5	Uji F.....	26
3.5.6	Uji R ²	27
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	27

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Profil Perusahaan.....	29
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	29
4.1.3	Macam Macam Jasa.....	29
4.1.4	Struktur Organisasi.....	31
4.2	Penyajian Data	
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Jasa.....	35
4.2.2	Deskripsi Variabel Penanganan Komplain.....	38
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
4.3	Hasil Uji Instrumen	
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	42
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.4	Hasil Analisa Data	
4.4.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.4.2	Hasil Uji Parsial.....	45
4.4.3	Hasil Uji Simultan.....	46
4.4.4	Hasil Uji Analisis Determinasi.....	46
4.5	Pembahasan.....	47

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		
3.1	Pengukuran Skala Likert.....	22
3.2	Skala keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	25
4.1	Tanggapan responden terhadap kualitas jasa.....	35
4.2	Tanggapan responden terhadap penanganan komplain.....	38
4.3	Tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan.....	40
4.4	Hasil Uji Validitas.....	42
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.7	Hasil Uji t.....	45
4.8	Hasil Uji F.....	46
4.9	Hasil Uji R^2	47
4.10	Pedoman untuk Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	
2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	19
4.1 Struktur Organisasi CV. Armanda Nusantara	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Print-out Hasil Frekuensi Tabulasi
- Lampiran 4 : Print-out Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Print-out Hasil Analisis Regresi SPSS

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Studi Tentang Pengaruh Kualitas Jasa dan Penanganan Komplain
terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi pada
CV. Armanda Nusantara**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

YUNI RACHMAWATI

1121408071

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yuni Rachmawati

NPM : 1121408071

Judul : "PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN FUMIGASI PADA CV. ARMANDA
NUSANTARA"

Mengetahui :

Surabaya, 18 Januari 2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. EndroTjahjono, M.M


Dr. EndroTjahjono, M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

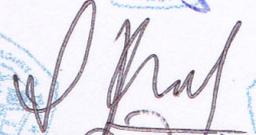
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Dewan Penguji :

1. Dr. EndroTjahjono, M.M
Ketua

()

2. Dra. Sri Andayani, M.M
Anggota

()

3. Dra. Awin Mulyati, MM.
Anggota

()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,


Dr. EndroTjahjono, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Rachmawati

NPM : 1121408071

Judul : "PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN FUMIGASI PADA CV. ARMANDA NUSANTARA"

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabiladi kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguhdanataskesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya, 18 Januari 2018

Yang membuat Pernyataan



Yuni Rachmawati)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : Yuni Rachmawati

Nomor Mahasiswa : 1121408071

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN FUMIGASI PADA CV. ARMANDA NUSANTARA”

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, me-ngalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 02 Maret 2018

Yang menyatakan

