

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXPERIENTIAL*
MARKETING DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG RUNGKUT SURABAYA)**



Oleh :

KEVIN ANDREAN JALA

NBI : 1211600320

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXPERIENTIAL MARKETING*,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
ELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNKGUT
URABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Kevin Andrean Jala

NBI : 1211600320

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

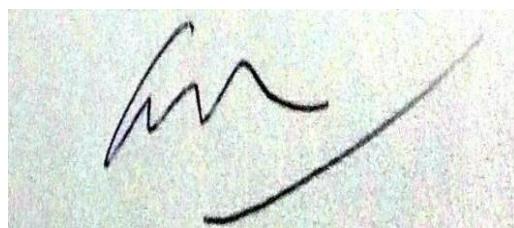
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Kevin Andrean Jala
NBI 1211600320
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Experiential Marketing*, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya)

Surabaya, 25 Juni 2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Drs. Ec. Rudy. Santoso. MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan siding Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Pada tanggal :

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dr. Nanis Susanti, MM - **Ketua**.....

2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM - **Anggota**.....

3. Ida Ayu Nuh Kartini, SE, MM - **Anggota**.....

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Kevin Andrean Jala
2. NBI 1211600320
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) 3578040210970002
6. Alamat Rumah : Bagong Ginayan No.4 RT.02/RW.03 Kec. Wonokromo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXPERIENTIAL MARKETING* dan LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA)

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bkan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebernarinya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 25 Juni 2020
Yang Membuat,

(Kevin Andrean Jala)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

NBI :

Fakultas :

Program Studi :

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

.....
.....
.....

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,

Materai
6000

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Drs. Ec. Rudi Santoso, MM. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Nanis Susanti, MM. Selaku pembimbing serta ketua penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Saya sangat berterima kasih atas ilmu, wawasan dan saran yang telah diberikan selama proses perkuliahan saya.
4. I. A. Nuh Kartini, SE, MM. Selaku penguji yang telah memberikan ilmu, wawasan dan saran demi menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terima kasih saya ucapkan atas karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dra. I. A. Sri Brahmayanti, MM. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta wali dosen saya. Saya ucapan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan yang telah diberikan selama menempuh proses perkuliahan.
7. Dr. Ec. Ulfie Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian.
8. Kepada Maulidah Narastri S.E., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Lapangan KKN, yang telah meluangkan waktu mendengarkan keluh kesah saya dan memberikan saran untuk menyelesaikan masalah yang ada. Saya sangat berterima kasih atas dukungan serta semangat yang diberikan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua saya Ayahanda Sasra Jala, Ibunda Fauziah yang telah berjuang, mendoakan, memberikan dukungan serta semangat untuk saya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
10. Seluruh sahabat dan teman-teman (Syaiful Bustomi Romadhon, Badarudin Firmantika Ahmad, Shofi Dzikri Rasyid, Reyhan Andi Krillah, Kevin Marcelino, Aldi Pramana, Dwi Hogik Soekarno, Angger Wicaksono, Dimas Swasmita dan Odi Maulana) dalam membantu penyelesaian Skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman, gebetan, mantan yang telah memberikan doa dan semangat kepada saya.

12. Seluruh teman-teman kkn (Mega, Daniar, Nailun, Wildan, Danang, Sheef, Abel, Akbar, Fauzi) yang telah memberikan dukungan.
13. Seluruh teman-teman angkatan fakultas ekonomi dan bisnis 17 Agustus 1945.
14. Seluruh responden BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan waktunya untuk mengisi lembar kuesioner yang telah diberikan demi kelancaran penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima Kasih

Surabaya, 25 Juni 2020

Kevin Andrean Jala

RINGKASAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa sosial dan ekonomi. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah resiko sosial ekonomi dan penyelenggarannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program dari BPJS antara lain Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pensiun (JP).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya beralamatkan di Jalan Raya Jemursari No.26 Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dengan data primer berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan jumlah responden sebanyak 100. Berdasarkan hasil analisis, perlu ada peningkatan variabel lokasi, karena lokasi memiliki hasil yang paling kecil dibandingkan dua variabel lainnya.

Hasil uji t yang dihasilkan dalam penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh parsial terhadap Y dengan nilai T hitung sebesar 3,129, nilai t hitung *experiential marketing* sebesar 3,759, dan nilai T hitung lokasi sebesar 3,126. Sedangkan hasil dari uji F diperoleh sebesar 191,603 sehingga kesimpulannya bahwa variabel independent kualitas pelayanan (X1), *experiential marketing* (X2) dan Lokasi (X3) dapat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA)

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang beralamatkan di Jalan Raya Jemursari Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan kesenjangan sosial dan ekonomi. Karena resiko yang semakin besar, para pelanggan mengalokasikan gaji mereka untuk tunjangan jasa seperti jaminan hari tua dan perlindungan terhadap kecelakaan kerja.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan, *experiential marketing* dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan 100 responden pelanggan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode kuantitatif.

Teknik Analisis yang digunakan menggunakan analisis linier berganda, uji determinasi, uji korelasi berganda, uji F dan uji T. dari hasil uji F ketiga variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan 0,000.

Pada hasil temuan analisis menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengalaman pemasaran dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang paling signifikan diantara tiga variabel lainnya, yaitu variabel pengalaman pemasaran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Experiential Marketing*, Lokasi.

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, EXPERIENTIAL MARKETING AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF BPJS CUSTOMER EMPLOYMENT SURABAYA BRANCH)

BPJS Employment Branch of Rungkut Surabaya which addresses at Jalan Raya Jemursari Surabaya is a company engaged in services to provide social and economic inequality. Because of the greater risk, customers allocate their salaries for service benefits such as old age insurance and protection against work accidents.

The research objectives to be achieved in accordance with the formulation of the problems that have been presented are to find out how much influence the variable quality of service, experiential marketing and location on customer satisfaction. This study uses 100 respondents BPJS Employment customers. In this study using primary data that is by using a questionnaire. This type of research used by using quantitative methods.

The analysis technique used uses multiple linear analysis, determination test, multiple correlation test, F test and T test. From the results of the F test these three variables simultaneously influence consumer satisfaction with a significant level of 0,000.

The findings of the analysis conclude that the variables of service quality, marketing experience and location have a significant effect on customer satisfaction. The most significant among the three other variables, namely the marketing experience variable.

Keywords: Service Quality, *Experiential Marketing*, Location.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 <i>Experiential Marketing</i>	13
2.1.5 Pengertian Lokasi	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23

2.3	Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.2	Hubungan Variabel <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3	Hubungan Variabel Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4	Kerangka Konseptual.....	28
2.5	Hipotesis	28
	BAB III	29
	METODE PENELITIAN	29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Sampel	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Skala Pengukur.....	32
3.6	Definisi Variable dan Definisi Operasional	32
3.6.1	Definisi Variabel	32
3.6.2	Definisi Operasional.....	33
3.7	Proses Pengolahan Data	35
3.8	Metode Analisis Data.....	36
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	36
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis	36
3.9.2	Teknik Analisis Data.....	37
	BAB IV	41

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.3 Uji Instrumen.....	44
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	44
4.3.2 Uji Validitas.....	44
4.3.3 Uji Realibilitas.....	46
4.4 Analisis Data	47
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	48
4.4.3 Koefisien Korelasi Berganda.....	49
4.5 Pengujian Hipotesis	49
4.5.1 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	49
4.5.2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T).....	50
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	52
4.7 Implikasi Penelitian	54
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V	56
PENUTUP	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jawaban Responden.....	32
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	42
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Experiential Marketing.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8 Hasil uji realibilitas variabel Kualitas Pelayanan, Experiential Marketing dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.9 Hasil Regresi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Dependental.....	47
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	63
Lampiran 2 Tabel Penilaian Responden	67
Lampiran 3 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	73
Lampiran 4 Uji Validitas	82
Lampiran 5 Uji Realibilitas	87
Lampiran 6 Hasil Data	87
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	89

