

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**

===== SKRIPSI =====

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



SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Di Ajukan 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 PELANGGAN
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA)**

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

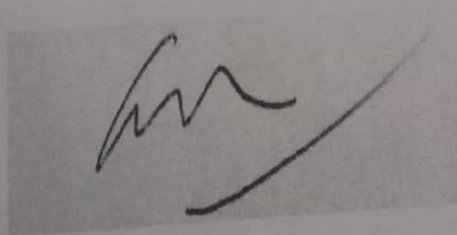
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Kevin Andrian 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

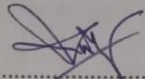
Dipertahankan didepan siding Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Pada tanggal :

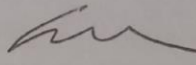
TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

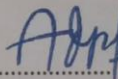
1. Dr. Nanis Susanti, MM

- Ketua.....

2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM

- Anggota.....

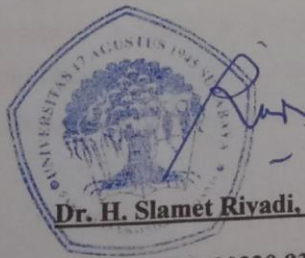
3. Ida Ayu Nuh Kartini, SE, MM

- Anggota.....

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



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

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Kevin Andrian 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 menyaln atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya, 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,





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

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 : Kevin Andrean Jala
NBI : 1211600320
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
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 Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Experiential Marketing, dan Lokasi Terhadap..
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Rungkut Surabaya)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : 25 Juni 2020

Yang Menyatakan,



(..... Kevin Andrean Jala.....)

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 ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan yang telah diberikan selama menempuh proses perkuliahan.
7. Dr. Ec. Ulfi 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



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 penyelenggaraannya 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	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Experiential Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Pengertian Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

2.3.1	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Hubungan Variabel <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Hubungan Variabel Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Skala Pengukur	Error! Bookmark not defined.
3.6	Definisi Variable dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Proses Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Koefisien Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) ...	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Regresi Secara Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan Hasil Temuan Peneletian	Error! Bookmark not defined.
4.7	Implikasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.8	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.

Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
----------------------	-------------------------------------

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pemasaran	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pemasaran dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.9 Hasil Regresi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Dependen.....	63
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	64

Daftar Gambar

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	38
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	81
Lampiran 2.....	85
Lampiran 3.....	90
Lampiran 4.....	98
Lampiran 5.....	101
Lampiran 6.....	102
Lampiran 7.....	104

