

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA GANESHA OPERATION BUKIT SIGUNTANG
PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Tegu Setiawan

Nim : 212019052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA GANESHA OPERATION BUKIT SIGUNTANG PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada program Strata Satu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



SKRIPSI

Nama : Tegu Setiawan

Nim : 212019052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2023

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

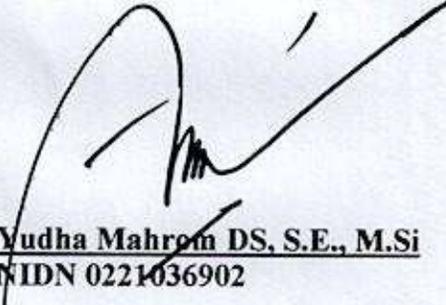
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna
Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang
Nama : Tegu Setiawan
NIM : 212019052
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si
NIDN 0221036902


Mardiana Puspasari, S.E., M.Si
NIDN 0226107001/888129

Mengetahui,
Dekan
u.b ~~Ketua~~ Program Studi Manajemen



Dr. Zahra Prihandayani, S.E., M.Si
NIDN 0229057501

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tegu Setiawan

NIM : 212019052

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa
Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata I (satu) baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“The Best Sword To Have Is An Infinite Patience.”

" Berlarilah ketika kamu bisa, berjalan jika harus, merangkak jika perlu, jangan pernah menyerah." -Tegu Setiawan

“Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepadaNya lah kita kembali”.

– QS Al-Baqarah: 155-156

Halaman Persembahan :

- 1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Dasril dan Ibu Syamsunibar yang selalu memberikan kasih sayang, support, pengorbanan bapak ibu selama ini, doa-doa yang terus mereka panjatkan serta motivasi yang terus mereka berikan dengan penuh rasa sabar terus membimbing saya sehingga dapat memberikan saya kekuatan untuk terus terus berjuang.**
- 2. Kedua Saudara Saya, JULILA AFDAL DAN JULIA RILSYA terimakasih atas dukungan, kasih sayang dan doanya.**
- 3. Almamater tercinta.**

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin segala puji hanyalah milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang dengan tepat waktu. Sholawat serta salam kita haturkan semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahanda Dasril dan Ibunda Syamsunibar selalu berusaha dengan semaksimal dalam hal mendukung, memotivasi, dan selalu mendoakan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Selesainya penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan dan masukkan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Keluarga tercinta terutama kedua orangtuaku dan Saudara yang selalu mendoakan, terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya serta tak lupa juga keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
6. Untuk seseorang yang Bernama Nora Lion Rizki terima kasih sudah mendukung, memotivasi dan banyak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dan untuk diriku sendiri saya sangat bersyukur bisa sampai kuat dan sabar menghadapi ujian demi ujian hidup berjuang sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Sahabat perjuanganku Doni Prabowo, Martio, Kelvin, Azim Azwa, Wira Swari, dan teman-teman yang lainnya yang telah menjadi semangat dalam perkuliahan selama ini.

9. Masyarakat di Kecamatan Plaju Kota Palembang seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca serta berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terimakasih.

Palembang, Februari 2023

Tegu Setiawan

ABSTRAK

Tegu Setiawan/ /2023/Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang, baik secara simultan maupun secara parsial. Populasi penelitian ini adalah seluruh Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 92 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji hipotesis F dan t serta koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan. Hasil uji F bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. Hasil uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan bukti fisik, keandalan dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan kontribusi perubahan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang sebesar 41,2% dan sisanya sebesar 58,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengguna Jasa

ABSTRACT**Tegu Setiawan/ /2023/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang**

This study aims to determine the effect of service quality on service user satisfaction at Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang, either simultaneously or partially. The population of this study were all Service Users of Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. The research sample used was 92 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, testing the F and t hypotheses and the coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis show that there is a positive influence between product, price and promotion on purchasing decisions and there is a negative influence between place/distribution on purchasing decisions. The results of the F test indicate that there is a significant effect of Service Quality on User Satisfaction of the Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang Service. The results of the t test show that there is a significant effect of physical evidence and responsiveness on service user satisfaction, while reliability and assurance have no significant effect on User Satisfaction at Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. The results of the coefficient of determination show that the contribution of changes in Service Quality to Service User Satisfaction of Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang is 41,2% and the remaining 58,8% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Service Users*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perkembangan zaman sekarang ini tidak hanya menguntungkan bagi pelaku usaha yang menawarkan produk tetapi juga bagi pelaku usaha yang menyediakan jasa bagi konsumen. Penyedia-penyedia saat ini sudah banyak bermunculan guna memberikan keuntungan bagi penyediannya dan juga membantu konsumen dalam berbagai aspek pada kehidupan sehari-hari. Penyedia jasa ini juga menginginkan keuntungan yang besar dari para konsumen. Mereka harus menarik konsumen sebanyak-banyaknya agar menggunakan jasa yang mereka tawarkan dan mendapatkan laba yang maksimal. Untuk menarik calon konsumen, penyedia jasa akan berusaha memuaskan konsumen dengan memenuhi ekspektasi konsumen tersebut.

Pada usaha yang menawarkan jasa cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Kasmir (2017:47) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi harapan konsumen atau pengguna jasa sehingga memuaskan pengguna jasa tersebut. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020:19)

Salah satu usaha yang menawarkan jasa yang sedang berlomba-lomba untuk mendapatkan kepuasan pengguna jasa atau bisa disebut kepuasan pengguna jasa adalah Lembaga Bimbingan Belajar. Lembaga Bimbingan Belajar merupakan lembaga yang membantu pengguna jasanya yang merupakan sasaran khusus seperti pelajar SD, SMP dan SMA yang membutuhkan pendamping dalam proses belajar sehari-hari pengguna jasa di sekolah masing-masing. Dengan kata lain, jasa yang ditawarkan lembaga Bimbingan Belajar merupakan pilihan tambahan untuk beberapa orang yang membutuhkan dan memiliki dana finansial yang lebih sehingga bisa membayar untuk menggunakan jasa lembaga Bimbingan Belajar. Meskipun pengguna jasa lembaga Bimbingan Belajar adalah pelajar namun dalam prakteknya pada saat pemilihan tempat bimbingan belajar akan dipengaruhi oleh orang tua pelajar tersebut. Sehingga hal ini juga harus menjadi perhatian setiap lembaga Bimbingan Belajar yang ingin mendapatkan kepuasan pengguna jasa.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil Ganesha Operation Bukit Siguntang sebagai objek penelitian. Ganesha Operation sendiri merupakan Lembaga bimbingan belajar bagi siswa SD, SMP dan SMA. Ganesha Operation cabang Bukit Siguntang ini cukup besar sehingga beberapa kali peneliti mengamati banyak konsumen yang menggunakan jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang. Peneliti telah melakukan pra-survey terhadap sejumlah 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel I.1
Data Pra-Survey Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Gedung Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang telah cukup baik untuk menampung semua pengguna jasa	11	19
2	Tutor atau tenaga pengajar dan tenaga administrasi Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang mampu melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur	22	8
3	Pelayanan diberikan dengan cepat serta tepat terhadap semua masalah	13	17
4	Tutor atau tenaga pengajar memiliki kompetensi dibidangnya	10	20
5	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen	22	8

Sumber : pra-survey peneliti, 2022

Berdasarkan tabel pra-survey di atas dapat diketahui bahwa dalam hal pelayanan menurut sejumlah Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang telah memberikan pelayanan yang baik namun ketika peneliti melakukan pra-survey. Dari pernyataan untuk kualitas pelayanan didapat bahwa :

1. Pernyataan 1 mewakili indikator bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa Gedung Ganesha Operation Bukit Siguntang belum cukup baik untuk menampung semua pengguna jasa.
2. Pernyataan nomor 2 mewakili indikator Keandalan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap tutor atau tenaga pengajar dan

tenaga administrasi telah cukup andal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, tetapi masih ada yang beranggapan bahwa tutor dan tenaga administrasi belum cukup andal dalam memberikan pelayanan

3. Pernyataan nomor 3 mewakili indikator daya tanggap, menunjukkan seberapa besar responden menganggap pelayanan yang diberikan Ganesha Operation belum cepat dan tepat terhadap semua masalah
4. Pernyataan nomor 4 mewakili indikator jaminan, menunjukkan responden menganggap tutor atau tenaga pengajar belum memiliki kompetensi di bidangnya tapi masih ada yang beranggapan tutor dan tenaga pengajar belum memiliki kompetensi di bidangnya
5. Pada pernyataan nomor 5 yang mewakili indikator empati menunjukkan sebagian responden menganggap Pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen

Peneliti juga melakukan penelitian lebih lanjut sebagai bentuk tindak lanjut dari prasurvey di atas dan diketahui bahwa gedung Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang berada tepat di titik kemacetan sehingga mempersulit pengguna jasa ketika akan datang ke Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang. Selain itu lahan parkir Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang juga sangat kurang sehingga banyak kendaraan yang harus parkir di pinggir jalan dan menambah kemacetan. Selain itu pelayanan yang diberikan sering kali mengharuskan konsumen menunggu untuk waktu yang lama apalagi ketika saat akan

mendaftar siswa baru. Hal ini karena pegawai yang bertugas hanya dua orang saja.

Kemudian tutor atau pengajar juga dinilai tidak memiliki kompetensi dibidangnya karena sering kali mereka bukan ahli namun ditugaskan untuk mengajar materi yang tidak linier. Sehingga diluar kompetensi yang mereka miliki.

Selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang masih terdapat beberapa hal yang dianggap kurang memuaskan bagi pengguna jasa seperti dibawah ini:

Tabel I.2
Data Pra-Survey Kepuasan Pengguna Jasa

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Pelayanan yang diberikan Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa	10	20
2	Pengguna jasa akan merekomendasikan Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang kepada orang lain	22	8
3	Pengguna jasa akan Kembali menggunakan jasa Gedung Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang dikemudian hari	18	12

Sumber : pra-survey peneliti, 2022

Dari pernyataan untuk kepuasan pengguna jasa didapat bahwa:

1. Pernyataan nomor 1 mewakili indikator kesesuaian dengan harapan menunjukkan sebagian besar responden menganggap pelayanan Ganesha Operation Bukit Siguntang belum sesuai dengan harapan mereka
2. Pernyataan nomor 2 mewakili indikator merekomendasikan pada orang lain menunjukkan sebagian besar responden akan merekomendasikan Ganesha Operation Bukit Siguntang kepada orang lain
3. Pernyataan nomor 3 yang mewakili indikator penggunaan berulang menunjukkan sebagian besar responden akan Kembali menggunakan jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang dikemudian hari.

Untuk membuktikan fenomena yang ditemukan oleh peneliti tersebut maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?
2. Adakah pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?
3. Adakah pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?

4. Adakah pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?
5. Adakah pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?
6. Adakah pengaruh variabel empati terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati terhadap kepuasan Pengguna Jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa Ganesha Operation Bukit Siguntang Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Ganesha Operation Bukit Siguntang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Porduk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pengguna jasa*. Surabaya: Unitomo Press
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Raihan Wishal Nafis dan Novita Prastyaningsih. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan pengguna jasa terhadap Loyalitas Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 7 No. 2
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suriya Abdi. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajara Ganesha Operation cabang Serang Banten*. Tesis
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)* Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy
- Zahra. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna jasa Bimbingan Belajar Anak Berkebutuhan Khusus Shecina Cikarang. *Jurnal Humaniara Bina Sarana Informatika*. Vol 19 No. 2