

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV NIRMA AKSA TARA (NAT LIVING) BEKASI**

***THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE TO CUSTOMERS
SATISFACTION IN CV NIRMA AKSA TARA (NAT LIVING) BEKASI***

Oleh:

Lindawati

2014410132

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan Melengkapi Sebagian
dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Jurusan
Manajemen**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lindawati

NIM : 2014410132

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CV NIRMA AKSA
TARA (NAT LIVING) DI BEKASI.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing

(Dian Angraini Rahim, SE. M.Si)

(Ellena Nurfazria H, SE. MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lindawati

NIM : 2014410132

Jurusan/Peminatan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV NIRMA AKSA TARA (NAT LIVING) DI BEKASI** yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE. MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan maupun *mengcopy* sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari dinyatakan ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Yang menyatakan,

Lindawati

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV NIRMA AKSA TARA (NAT LIVING) BEKASI**

***THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE TO CUSTOMERS
SATISFACTION IN CV NIRMA AKSA TARA (NAT LIVING) BEKASI***

Oleh:

Lindawati

2014410132

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 15 Agustus 2018 dengan hasil "A"

Ellena Nurfazria H., SE.MM

Pembimbing

Dr. Firsan Nova

Penguji I

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji II

Ellena Nurfazria H., SE.MM

Penguji III

Dr. Tri Mardjoko, M.A

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraini Rahim, SE. M.SI

Ketua Jurusan Manajemen

ABSTRAK

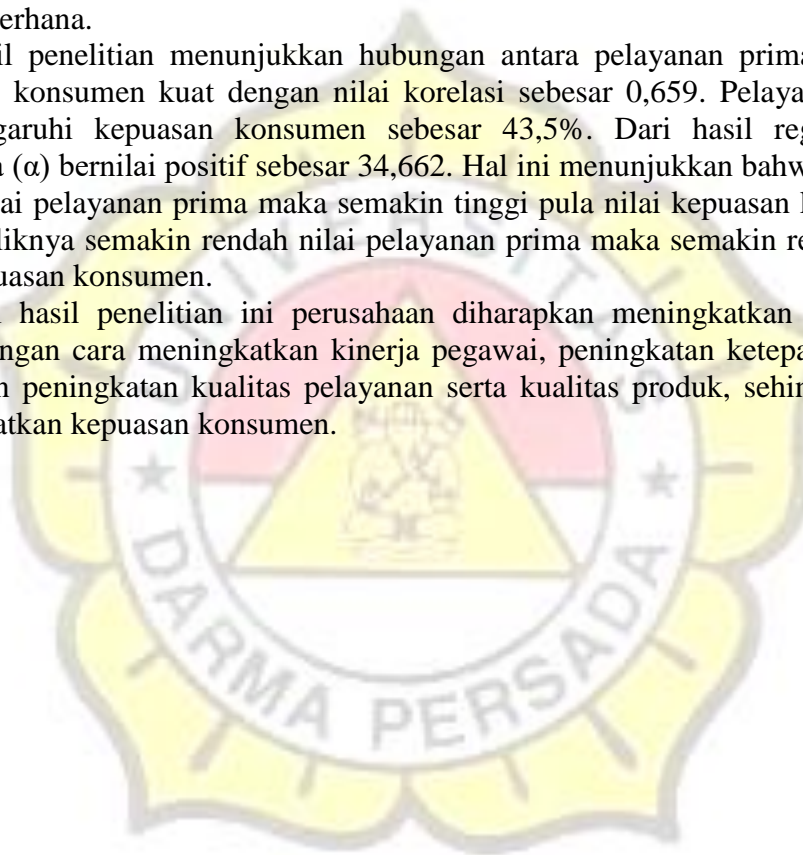
Nama : Lindawati NIM : 2014410132 Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen di CV Nirma Aksa Tara (NAT Living) Bekasi.

Kata Kunci : Pelayanan Prima dan Kepuasan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen di CV Nirma Aksa Tara (NAT Living). Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 110 responden yang merupakan konsumen NAT Living. Teknik analisis data menggunakan *Microsoft excel* untuk analisis deskriptif dan SPSS untuk regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,659. Pelayanan prima mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 43,5%. Dari hasil regresi nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 34,662. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai pelayanan prima maka semakin tinggi pula nilai kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah nilai pelayanan prima maka semakin rendah pula nilai kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian ini perusahaan diharapkan meningkatkan pelayanan prima dengan cara meningkatkan kinerja pegawai, peningkatan ketepatan waktu kirim dan peningkatan kualitas pelayanan serta kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.



ABSTRACT

Name: Lindawati NIM: 2014410132 Title: Effect of Excellent Service on Consumer Satisfaction at CV Nirma Aksa Tara (NAT Living) Bekasi.

Keywords : Excellent Service and Consumer Satisfaction.

The purpose of this study was to determine the effect of excellent service on customer satisfaction in the Nirma Aksa Tara CV (NAT Living). This research was conducted with data collection methods by distributing questionnaires to 110 respondents who were consumers of NAT Living. Data analysis techniques using Microsoft Excel for descriptive analysis and SPSS for simple linear regression.

The results showed the relationship between excellent service to strong customer satisfaction with a correlation value of 0.659. Excellent service affects customer satisfaction by 43.5%. From the regression results the constant value (α) is positive at 34.662. This shows that the higher the value of excellent service, the higher the value of customer satisfaction, and conversely the lower the value of excellent service, the lower the value of consumer satisfaction.

From the results of this study the company is expected to improve excellent service by improving employee performance, increasing the timeliness of sending and improving service quality and product quality, so as to increase customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen di CV Nirma Aksa Tara (NAT Living) Bekasi.

Penulisan skripsi ini dilakukan berdasarkan penelitian pendahuluan di CV Nirma Aksa Tara Bekasi. Tujuan dari skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen. Skripsi ini merupakan salah satu mata kuliah wajib yang ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Tri Mardjoko, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraini Rahim, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya selama ini.
5. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

6. Bapak Samsunuadi, ST selaku pembimbing di Perusahaan CV Nirma Aksa Tara.
7. Orang tua serta kakak yang selalu memberikan doa restu, dukungan baik moral maupun moril, dan selalu memberi semangat untuk lebih baik lagi.
8. Gita, Dian, Susi, Mamad, Ani, Yuyun, Wiwin Anggraini, Nando, Nida, Cristy, Mona, Raden, Yuni, Oji, Wiwit dan Kak elen yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi.
9. Seluruh mahasiswa/i Manajemen angkatan 2014 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah membantu penulis dalam menyusun skripsi.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Lindawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	10
1.2.3 Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	12

2.1.2 Bauran Pemasaran.....	14
2.1.3 <i>Segmenting, Targeting and Positioning</i>	18
2.1.4 Jasa.....	21
2.1.5 Pelayanan Prima	28
2.1.6 Kepuasan Konsumen	37
2.2. Penelitian Terdahulu	46
2.3. Kerangka Pemikiran.....	48
2.4. Hipotesis	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1. Metode yang Digunakan	51
3.2. Operasionalisasi Variabel	52
3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data	56
3.3.1 Sumber Data	56
3.3.2 Cara Penentuan Data.....	57
3.4. Teknik Pengumpulan Data	60
3.5. Rancangan Analisis	60
3.5.1 Uji Keabsahan Data	60
3.5.2 Statistik Deskriptif	64
3.5.3 Alat Analisis Data	65
3.5.4 Uji Hipotesis	67
3.5.5 Uji Normalitas.....	68
BAB IV HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	69

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	69
4.1.2 Visi dan Misi CV Nirma Aksa Tara	70
4.1.3 Struktur Organisasi	70
4.2 Hasil Analisis Profil Responden	72
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	76
4.3.1 Variabel Pelayanan Prima.....	76
4.3.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	86
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	97
4.4.1 Uji Validitas	97
4.4.2 Uji Reliabilitas	99
4.5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	100
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	101
4.7 Hasil Uji t.....	103
4.8 Hasil Uji Normalitas	104
4.9 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei	7
Tabel 1.2 Penjualan Produk NAT Living Oktober – Maret.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 3.2 Jumlah Konsumen dan Jumlah Penjualan Produk NAT..... Living Oktober 2017 - Maret 2018	58
Tabel 3.3 Skala Likert	64
Tabel 3.4 Interpretasi Hasil Tanggapan Responden.....	65
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.1 Profil Respdn Berdasarkan Tempat Tinggal	72
Tabel 4.2 Profil Respdn Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.3 Profil Respdn Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.4 Profil Respdn Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.5 Profil Respdn Berdasarkan Pendapatan	75
Tabel 4.6 Karyawan NAT Living melayani pelanggan dengan..... Sikap yang ramah.....	76
Tabel 4.7 Karyawan NAT Living melayani pelanggan dengan..... Tutur kata yang santun	77
Tabel 4.8 Penampilan busana karyawan NAT Living sangat sopan.....	78
Tabel 4.9 Karyawan NAT Living melayani pelanggan dengan..... Penuh rasa hormat	79
Tabel 4.10 Karyawan NAT Living mampu memberikan rasa	

Nyaman terhadap pelanggan	79
Tabel 4.11 Karyawan NAT Living mampu menjadi pendengar yang ...	
Baik saat konsumen menjelaskan pesanan yang diinginkan.	80
Tabel 4.12 Karyawan NAT Living mampu memberikan perhatian	
Yang penuh terhadap konsumen	80
Tabel 4.13 Karyawan NAT Living mampu memberikan ketenangan	
Pada pelanggan saat terjadi keluhan	82
Tabel 4.14 Karyawan NAT Living sangat cepat dalam melayani	
konsumen	83
Tabel 4.15 Karyawan NAT Living selalu tanggap dalam menangani	
Permasalahan yang dialami konsumen	83
Tabel 4.16 Karyawan NAT Living selalu tepat dalam memberi	
Masukan saat konsumen meminta pendapat	84
Tabel 4.17 Karyawan NAT Living mencatat pesanan dengan	
Sangat rinci.....	85
Tabel 4.18 Puas karena produk yang dibeli berkualitas bagus	86
Tabel 4.19 Puas karena produk yang dibeli tidak pernah	
Mengalami cacat fisik	87
Tabel 4.20 Puas karena produk yang dibeli sesuai harapan dan	
keinginan	87
Tabel 4.21 Puas karena harga produk terjangkau	88
Tabel 4.22 Puas karena harga sesuai dengan kualitas yang didapat	89
Tabel 4.23 Puas karena harga sepadan dengan manfaat yg diperoleh	90

Tabel 4.24 Puas karena dilayani dengan cepat.....	90
Tabel 4.25 Puas karena karyawan NAT Living selalu bersikap	
Ramah dan sopan	91
Tabel 4.26 Puas karena pengiriman barang selalu tepat waktu	92
Tabel 4.27 Puas karena merasa lebih yakin terhadap produk	
NAT Living.....	93
Tabel 4.28 Puas karena merasa senang jika membeli produk di	
NAT Living.....	93
Tabel 4.29 Puas karena merasa lebih percaya terhadap pelayanan.....	
Dan produk NAT Living.....	94
Tabel 4.30 Puas karena lokasi NAT Living mudah dijangkau	95
Tabel 4.31 Puas karena proses pemesanan barang sangat mudah	96
Tabel 4.32 Puas karena proses pembayaran yang mudah	96
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas.....	98
Tabel 4.34 Reliabilitas Pelayanan Prima	99
Tabel 4.35 Reliabilitas Kepuasan Konsumen	100
Tabel 4.36 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	101
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	102
Tabel 4.38 Hasil Uji T.....	103
Tabel 4.39 Hasil Uji Normalitas	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Riset.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi NAT Living.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	112
Lampiran II Tabulasi Data Profil Responden	117
Lampiran III Tabulasi Data Variabel Pelayanan Prima	120
Lampiran IV Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	126
Lampiran V Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima	131
Lampiran VI Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	133
Lampiran VII Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Prima.....	137
Lampiran VIII Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	138
Lampiran IX Output Regresi Linier Sederhana	139
Lampiran X Hasil Uji Normalitas	140
Lampiran XI Tabulasi Pra Survei Pelayanan Prima	142
Lampiran XII Tabulasi Pra Surevi Kepuasan Konsumen.....	143
Lampiran XIII R-tabel.....	144
Lampiran XIV T-tabel.....	149
Lampiran XV Lembar Konsultasi.....	152
Lampiran XVI Daftar Riwayat Hidup.....	153

