

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
DOMISILI PERUSAHAAN**

Studi Kasus di PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY THROUGH CUSTOMER
SATISFICATION ON PROCESSING COMPANY DOMICILE**

PERMIT

Case Study at PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara



DISUSUN OLEH

NAMA : ANDHIKA WIDIA TAMA

NIM : 041201503125004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN**
Studi Kasus di PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara

SKRIPSI

Program Manajemen – Strata 1



DISUSUN OLEH

NAMA : ANDHIKA WIDIA TAMA

NIM : 041201503125004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN
STUDI KASUS DI PTSP KELURAHAN KEBAYORAN LAMA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Manajemen – Strata 1



DISUSUN OLEH

NAMA : ANDHIKA WIDIA TAMA

NIM : 041201503125004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam pembuatan surat keterangan domisili perusahaan di PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara secara parsial dan simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan yang mengurus Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) pada bulan Desember 2016 sampai Januari 2017 yang jumlahnya 107 perusahaan. Sampel yang diambil sebanyak 85 perusahaan ditentukan dengan rumus slovin dengan metode Probability sampling dan teknik Simple Random Sampling. Pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil survey menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 24. Metode analisis menggunakan uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian dari uji t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,440 > 1,990$), maka secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel kehandalan (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,475 > 1,990$), maka secara parsial variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel daya tanggap (X_3) memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,236 < 1,990$), maka secara parsial variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; variabel jaminan (X_4) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,822 > 1,990$), maka secara parsial variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel empati (X_5) memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,011 < 1,990$), maka secara parsial variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; Secara simultan diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($41,282 > 2,33$), maka secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the effect of Services Quality through Customer Satisfaction of the process making company domicile permit at PTSP Kebayoran Lama Utara partial and simultaneously.

The population of this study is company while making Domicile Permit on December 2016 till January 2017 whose total 107 companies. Total Sample is 85 companies determined by slovin formula, using Probability Sampling Method and Simple Random Sampling Technique. Data Collected by survey using questionnaire. Data processing use application statistics SPSS 24 version. Analyze data method using descriptive test, instruments test, classic assumption test, coeficient correlations test, multiple regression test, partial test, silmutanous test, coeficient determination test.

The study result showed by t test that tangibles (X_1) score was $t_{count} > t_{table}$ ($3,440 > 1,990$), were partially tangibles have the effect significant through customer satisfaction; reliability (X_2) score was $t_{count} > t_{table}$ ($4,475 > 1,990$), were partially reliability have the effect significant through customer satisfaction; responsiveness (X_3) score was $t_{count} < t_{table}$ ($0,236 < 1,990$), were partially responsiveness have no effect through customer satisfaction; assurances (X_4) score was $t_{count} > t_{table}$ ($4,822 > 1,990$), were partially assurances have the effect significant through customer satisfaction; empathy (X_5) score was $t_{count} < t_{table}$ ($0,011 < 1,990$), were partially empathy have no effect through customer satisfaction; simultaneous test score was $F_{count} > F_{table}$ ($41,282 > 2,33$) were variable tangibles, reliability, responsiveness, assurances, and empathy were simultaneously have the effect through customer satisfaction

Keywords : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,Empathy, Service Quality, Customer Satisfaction,