

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT. PAPEROCKS INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : MIFTAHUL HIDAYAH**

**NIM : 041301503125194**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT. PAPEROCKS INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : MIFTAHUL HIDAYAH**

**NIM : 041301503125194**

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

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Miftahul Hidayah

NIM : 041301503125194

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 26 Agustus 2017



Miftahul Hidayah

041301503125194

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MIFTAHUL HIDAYAH

NIM : 041301503125194

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. PAPEROCKS INDONESIA

TANGGAL UJIAN : 26 Agustus 2017

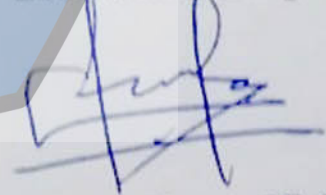
Bekasi, 26 Agustus 2017

Dosen Pembimbing II



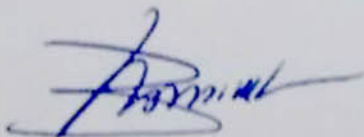
(Dr. Noviarti, SE.,MM)

Dosen Pembimbing I



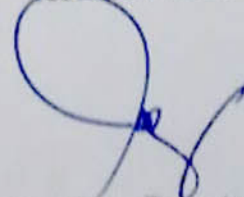
(Dr. Guston Sitorus, SE.,MM)

Dekan



(Adolpino Nainggolan, SE.,M.Ak)

Ketua Jurusan



(Drs. GL. Hery Prasetya, SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.  
PAPEROCKS INDONESIA

OLEH :

NAMA : MIFTAHUL HIDAYAH

NIM : 041301503125194

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Agustus 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Dr. Guston Sitorus, SE.,MM)

Anggota Penguji

(Dr. Noviarti, SE.,MM)

Anggota Penguji

(Dr. Arifin Siagian, SE.,MM)

## ABSTRAK

Miftahul Hidayah / 041301503125194 / Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi / Universitas Satya Negara Indonesia / Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Paperocks Indonesia.

Tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Paperocks Indonesia secara parsial dan simultan. Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y). Responden pada penelitian ini adalah konsumen PT. Paperocks Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan uji parsial (uji t) yang dilakukan variabel kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Paperocks Indonesia. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Paperocks Indonesia.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

Miftahul Hidayah / 041301503125194 / Departemen of Manajemen, Faculty of Economics / University of Satya Negara Indonesia / The influence of service quality, corporate image and trust on customer satisfaction at PT. Paperocks Indonesia.

The purpose of this study was to determinate the effect of Service quality, corporate image and trust on customer satisfaction at PT. Paperocks Indonesia. Variable in this study is Service quality, corporate image, trust, and customer satisfaction. Respondents on this study is customer PT. Paperocks Indonesia. Sampling technique using Non Probability Sampling and sampling methode using purposive sampling. Collect data using Questionnaire. Data analysis methode used is Test instruments, classic assumption test, and hypothesis testing.

Based on partial test (t test) variable Service quality, corporate image and trust have a significant influence on Customer satisfaction at PT. Paperocks Indonesia. Based on simultaneous test have a significant influence on Customer satisfaction at PT. Paperocks Indonesia.

Keywords : Service quality, corporate image, trust, and customer satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Paperocks Indonesia”. Pembuatan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Dalam proses pembuatan skripsi ini tak lupa penulis menghaturkan sujud kepada orang tua penulis yang telah banyak memberikan dorongan semangat dari awal hingga selesainya skripsi ini. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih pada Bapak dosen di Universitas Satya Negara Indonesia sehingga kami dapat menerapkan ilmu yang diberikan pada kami.

Ucapan terima kasih ini juga saya ucapkan kepada :

1. Bapak Adolpino Nainggolan, SE, M.AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Drs. Gabriel Luluk Hery Prasetya SE. MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Guston Sitorus SE. MM selaku Dosen Pembimbing I yang meluangkan waktu kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Noviarti selaku Dosen Pembimbing I yang meluangkan waktu kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Catur Jatiwaluyo selaku Pemilik PT. Paperocks Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.



6. Bapak Bayu Permono, selaku *Departement Head Human Resources Development* (HRD) yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini
7. Para staff karyawan di PT. Paperocks Indonesia, terima kasih telah membantu dan membimbing penulis dalam melaksanakan berbagai kegiatan terkait dengan proses pembuatan skripsi.
8. Orang tua dan teman-teman yang senantiasa mendukung penulis baik secara moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis dan bagi generasi penerus yang nantinya juga melaksanakan penelitian sehingga dapat menjadikan ini sebagai pedoman atau acuan.

Bekasi, 18 Agustus 2017

Penulis

Miftahul Hidayah

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK

ABSTRACK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Kualitas Layanan.....	11
2.3 Citra Perusahaan.....	14
2.4 Kepercayaan.....	16
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	21
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	21

2.6.2	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.6.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.6.4	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen .....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	25
3.1.1	Sejarah .....	25
3.1.2	Struktur Organisasi.....	27
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.3	Desain Penelitian.....	28
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran .....	29
3.4.1	Variabel Bebas (Independen) .....	30
	a. Variabel Kualitas Layanan (X1).....	30
	b. Variabel Citra Perusahaan (X2).....	30
	c. Variabel Kepercayaan (X3).....	31
3.4.2	Variabel Terikat (Dependen).....	31
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.1	Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ).....	34
3.5.2	Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ) .....	34
	a. Wawancara .....	34
	b. Kuesioner.....	35
3.6	Jenis Data .....	35
3.7	Teknik Pengambilan sampel .....	36
3.7.1	Populasi .....	36
3.7.2	Sampel .....	36
3.8	Metode Analisis Data .....	37

3.8.1	Uji Kelayakan Instrumen.....	38
	a. Uji Validitas.....	38
	b. Uji Reliabilitas.....	38
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	39
	a. Uji Normalitas .....	39
	b. Uji Multikolinearitas .....	39
	c. Uji Heteroskedastisitas .....	40
	d. Uji Autokorelasi .....	40
3.8.3	Uji Hipotesis.....	40
	1. Uji Parsial (Uji t) .....	40
	2. Uji Simultan (Uji F).....	41
	3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
	4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Penyebaran Kuesioner.....	46
4.2	Profil Responden.....	46
4.3	Analisis Deskriptif.....	47
	4.3.1 Variabel Kualitas Layanan.....	47
	4.3.2 Variabel Citra Perusahaan .....	48
	4.3.3 Variabel Kepercayaan.....	48
	4.3.4 Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
4.4	Hasil Uji Instrumen .....	50
	4.4.1 Uji Validitas.....	50
	1. Kualitas Layanan .....	51
	2. Citra Perusahaan .....	52
	3. Kepercayaan.....	54

4. Kepuasan Konsumen .....	55
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.5 Uji Asumsi Klasik ( Kelayakan Data).....	57
4.5.1 Uji Normalitas.....	57
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5.3 Uji Multikolinearitas.....	59
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	61
4.6 Uji Hipotesis.....	62
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	62
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	63
4.6.3 Uji Analisis Regresi Berganda.....	64
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
4.7 Pembahasan.....	66
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
4.7.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
4.7.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.7.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan konsumen .....	68

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	70
5.3 Saran.....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain penelitian yang digunakan.....	29
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 4.1	Validitas Instrumen Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.2	Validitas Instrumen Citra Perusahaan .....	53
Tabel 4.3	Validitas Instrumen Kepercayaan .....	54
Tabel 4.4	Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen .....	55
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6	One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	58
Tabel 4.7	Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.8	Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4.9	Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 4.10	Uji Parsial (Uji t) .....	62
Tabel 4.11	Uji Simultan (Uji F) .....	63
Tabel 4.12	Uji Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Teoritis.....	24
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.1	Diagram Variabel Kualitas Layanan .....	47
Gambar 4.2	Diagram Variabel Citra Perusahaan .....	48
Gambar 4.3	Diagram Variabel Kepercayaan .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Angket Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 List Customer PT. Paperocks Indonesia
- Lampiran 4 Hasil SPSS
- Lampiran 5 Tabel DW, R, t, dan F

