

**PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PT. TIARA SEJAHTERA)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

Vivin Adiarto

NIM: 131110000731

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT. TIARA SEJAHTERA)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan
dihadapan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Vivin Adiarto
NIM : 131110000731
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing


H. MUCHIMRON, S.E., M.Si.
NID. 1 650802 97 011

Tanggal 26 Agustus 2020

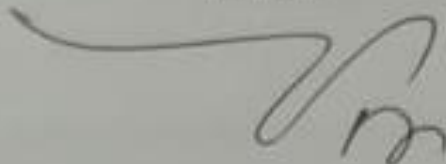
HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT. TIARA SEJAHTERA)

Nama Penyusun : Vivin Adiarto
NIM : 131110000731
Program Studi : Manajemen

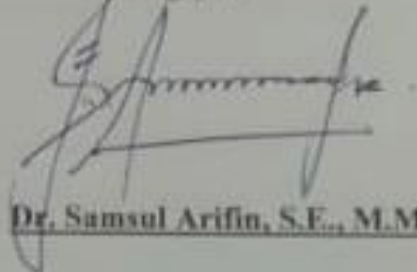
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Pada hari Senin, 31 Agustus 2020

Penguji I



Noor Arifin, S.E., M.Si

Penguji II



Dr. Samsul Arifin, S.E., M.M

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara


H. Much. Imron, S.E., M.M.
NID. 1 650802 97 011

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT. TIARA SEJAHTERA)"
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Ibu H. Much Imron, SE, M.M.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 26 Agustus 2020



Vivin Adiarto

NIM: 131110000731

MOTTO

- Cinta mungkin terkadang membuatmu rapuh, tetapi berterima kasihlah kepadanya, karena cinta darinya bisa membuatmu lebih kuat dari sebelumnya (Gus Baha')

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Bapakku Nursalim dan Ibuku Sayuti dan Bapak mertuaku Muhammad Sholeh

(Alm) dan Ibu mertuaku Asriyati (Almh) atas doa, restu dan cinta kasihnya

Istriku Imroatus Sholehah, A.Md Keb. dan putraku Muhammad Azka Ardiansyah

dan semua keluargaku atas semua kasih sayang dan pengorbananya

Keluargaku, atas semua bantuannya.

Pimpinan, Karyawan dan Pelanggan PT. Tiara Sejahtera atas izin, segala

dukungan dan bantuanya serta kesediaannya mengisi kuisioner.

Sahabat serta semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

ABTRAKSI

Salah satu perusahaan penopang PLTU Tanjung Jati B (TJB) di Jepara adalah PT. Tiara Sejahtera yang merupakan sebuah Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/ Buruh yang berkedudukan di RT. 001 –RW. 007 Desa Tubanan, Kecamatan Kembang, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah, yang didukung oleh tenaga-tenaga yang berpengalaman, terampil, santun dan beriman, dan yang lebih baik dan utama lagi tenaga-tenaga tersebut direkrut dari Desa Ring 1 dimana PLTU. Tanjung Jati B ini didirikan atau di tempat lain sudah pasti akan memberikan kesempatan terhadap masyarakat yang ada disekitarnya. Manpower Service adalah layanan PT. Tiara Sejahtera dalam kegiatan supply untuk semua tenaga kerja termasuk pemeliharaan, perawatan kebersihan fisik indoor & outdoor bangunan gedung pada suatu institusi. Manpower Service berkembang secara pesat dari usaha-usaha tradisional dan sangat sederhana hingga mencapai usaha-usaha yang syarat dengan teknologi dan manajemen moder.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas dan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tiara Sejahtera. Penelitian ini dilakukan pada 99 pelanggan. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif, Metode Pengumpulan data dengan cara observasi, Kuesioner, dan Studi Pustaka. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi (R)

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Kepercayaan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Fasilitas juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

Kata kunci: Pelayanan, kepercayaan, fasilitas, dan kepuasan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT. TIARA SEJAHTERA)”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
2. Bapak H. Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara., dan selaku dosen pembimbing, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE, MSi Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
5. Bapakku, Ibuku atas doa, restu dan cinta kasihnya serta suami dan semua keluargaku atas bantuannya.

6. Pimpinan, Karyawan dan Pelanggan PT. Tiara Sejahtera atas izin, data dan para pengunjung atas kesediaannya mengisi kuisioner penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 26 Agustus 2020

Vivin Adiarto

NIM: 131110000731

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Penelitian.....	26
2.4. Rumusan Hipotesis	26

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2. Jenis dan Sumber data	33
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.4. Metode pengumpulan data	36
3.5. Metode pengolahan data	36
3.6. Analisis data	37

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Jepara	45
4.2. Penyajian Data Responden	49
4.3. Deskripsi Variabel	52
4.4. Analisis Data	56
4.5. Pembahasan	67

BAB V : PENUTUP

5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72

Daftar pustaka	74
Lampiran-lampiran	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Data Pelanggan PT. Tiara Sejahtera	34
Tabel 4.1. Data Pelanggan PT. Tiara Sejahtera	48
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.3. Usia Responden	50
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	51
Tabel 4.5 Deskripsi Layanan	52
Tabel 4.6 Deskripsi Kepercayaan	53
Tabel 4.7 Deskripsi Fasilitas.....	54
Tabel 4.8 Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Uji VIF	58
Tabel 4.12 Analisis Regresi	61
Tabel 4.13 Uji F	62
Tabel 4.14 Uji Koefisien determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskodesisitas.....	60
Gambar 4.3 Uji F	63
Gambar 4.4 Uji t variabel Pelayanan	64
Gambar 4.5 Uji t variabel kepercayaan.....	65
Gambar 4.6 Uji t variabel fasilitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Data Penelitian
Lampiran	2. Hasil Olahan Penelitian
Lampiran	3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian
Lampiran	4. Surat Bebas Plagiat dari Prodi