

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI PT VENUS SARANA SUKSES MAKMUR



Program Studi Sistem Informatika

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2021



## LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11172128  
Nama Lengkap : Dewi Ratna Sari  
Dosen Pembimbing : Mira Kusmira S.T.,M.Kom  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Venus Sarana Sukses Makmur

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	20 April 2021	Pengajuan Judul Skripsi	
2	25 April 2021	Acc judul	
3	28 April 2021	Pengajuan BAB I	
4	06 Mei 2021	Revisi BAB 1	
5	26 Mei 2021	Pengajuan BAB II & Revisi BAB II	
6	03 Juni 2021	Pengajuan BAB III & Revisi BAB III	
7	14 Juli 2021	Pengajuan BAB IV	
8	30 Juli 2021	Acc keseluruhan	

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

(Mira Kusmira S.T.,M.Kom)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEWI RATNA SARI

NIM : 11172128

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta

Program Studi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Venus sarana sukses makmur”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 31 Juli 2021

Yang menyatakan,



Dewi ratna sari

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

### Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dewi Ratna Sari

NIM : 11172128

Program Study : Sistem Informatika

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen di PT Venus Sarana Sukses Makmur

Telah dipertahankan pada Priode I-2021 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S. Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informatika di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.

Jakarta, 20 Agustus 2021

### PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Mira Kusmira S.T.,M.Kom

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Andi Taufik, M.Kom

Penguji II : Ardian Dwi Praba, M.Kom.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEWI RATNA SARI

NIM : 11172128

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT venus sarana sukses makmur”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 31 Juli 2021

Yang menyatakan,



Dewi ratna sari

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya Skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Venus Sarana Sukses Makmur”**. Yang merupakan salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri.

Selama melaksanakan penelitian dan dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran, serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan Skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ketua Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Ketua I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Progran Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Mira Kusmira S.T, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Sabar selaku Owner PT. Venus Sarana Sukses Makmur yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset dan wawancara.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Teman-teman mahasiswa sekelas.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.



## ABSTRAK

**Dewi Ratna Sari (11172128), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di pt venus sarana sukses makmur**

Pada produk yang menawarkan pelayanan, kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan dengan baik untuk memenuhi kepuasan konsumen. pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, diantaranya lambatnya pelayanan, kurang ramah dalam melayani, barang yang tidak sesuai dengan pemesanan, harga yang tidak kompetitif dengan perusahaan lain. puas atau tidaknya pengguna jasa service AC dan penjualan sangat dipengaruhi oleh bagaimana konsumen tersebut mempersepsikan kualitas pelayanan yang dirasakannya tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di PT Venus Sarana Sukses Makmur. Metode penelitian adalah kuantitatif deskriptif dengan survey, jumlah sampel penelitian menggunakan kuota sampel sebanyak 100 sampel yang merupakan konsumen PT Venus Sarana Sukses Makmur. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada PT. Venus Sarana Sukses berdasarkan nilai  $T_{hitung} 10,694 > T_{tabel} 1,984$  nilai signifikansi 0,000. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen. Dari hasil penelitian variabel bebas (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 53,9% terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dan 46,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 47,362 + 0,517X$

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen**

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## **ABSTRACT**

***Dewi Ratna Sari (11172128), The influence of service quality on customer satisfaction at PT Venus Sarana Sukses Makmur.***

*In products that offer services, service quality is very important to be considered properly to meet customer satisfaction. the services provided are unsatisfactory, including slow service, less friendly in serving, goods that are not in accordance with the order, prices that are not competitive with other companies. Satisfied or not users of AC service and sales are strongly influenced by how the consumer perceives the perceived quality of service. This study aims to determine how consumer satisfaction at PT Venus Sarana Sukses Makmur. The research method is descriptive quantitative survey, the number of research samples using a sample quota of 100 samples which are consumers of PT Venus Sarana Sukses Makmur. The results of this study indicate that there is a significant influence between the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Venus Means of Success based on the value of Tcount 10,694 > Ttable 1,984 with a significance value of 0.000. If Tcount > Ttable, by providing quality services, it will create satisfaction in consumers. From the research results, the independent variable (service quality) has a contribution effect of 53.9% on the dependent variable (consumer satisfaction) and the other 46.1% is influenced by other factors outside the service quality variable which are not examined in this study with the Y regression equation  $\hat{Y} = 47,362 + 0,517X$*

***Keywords: Service quality, customer satisfaction***



**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. dan A. H. Lupiyoad, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.: Edisi dua, 2011.
- [2] Kotler & Keller, *Marketing Management 14th edition*. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- [3] L. dan K. Schiffman, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2015.
- [4] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*, Edisi Sebe. Jakarta: Prenhalindo, 2016.
- [5] W. L. Wilkie, *Consumer Behavior (third edition)*. New York: John Willey & Sons, Inc, 1994.
- [6] R. dan H. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedu. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [7] P. and G. A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edii13 ed. Jakarta: Erlangga, 2016.
- [8] P. dan K. L. K. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks, 2016.
- [9] W. Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, 2016.
- [10] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* Yogyakarta: Andi Offset.
- [11] A. dkk Parasuraman, “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *J. Retail.*, vol. Vol. 64, p. pp 12-40, 2007.
- [12] D. A. Apriyani and Sunarti, “Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 51, no. 2, pp. 1–7, 2017.
- [13] A. Setiawan, N. Qomariah, and H. Hermawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Borwita Citra Prima,” *Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 9,

no. 2, p. 115, 2019.

[14] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*.

Bandung: CV. Alfabeta, 2015.

[15] Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Manajemen PPM, 2007.

[16] R. Sekaran, Uma dan Bougie, *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.

