

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. RADANA BHASKARA  
FINANCE CABANG BLITAR**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai  
gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh:

Nama : Dona Dony Hapsari  
NIM : 16221005  
Pembimbing : Kristya Damayanti, SE., MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2020**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. RADANA BHASKARA FINANCE CABANG BLITAR**

Yang disusun oleh:

Nama : Dona Dony Hapsari

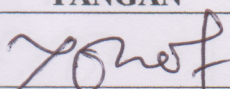
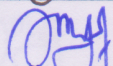
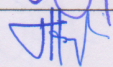
NIM : 16221005

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 25 Juni 2020

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM	Penguji I	
2.	Kristya Damayanti, SE.,MM	Penguji II	
3.	Dr. Siti Sunrowiyati,SE.,MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 10 Agustus 2020

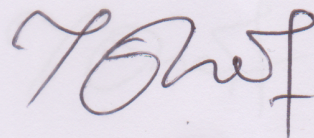
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.



Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., CA



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Dona Dony Hapsari

NIM : 16221005

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. RADANA BHASKARA FINANCE CABANG BLITAR**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 3 Juni 2020

Penulis,  
  
Dona Dony Hapsari

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : Dona Dony Hapsari

NIM : 16221005

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. RADANA BHASKARA FINANCE CABANG  
BLITAR**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 14 Desember 2019 sampai dengan 2 Juni 2020 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 3 Juni 2020

**Pembimbing,**



**Kristya Damayanti,SE.,MM**



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oulvia Rasyid  
Jabatan : Pimpinan  
Perusahaan : PT Radana Bhaskara Finance  
Alamat : Ruko Jl Kalimantan No 102b Kel Karangtengah Kec  
Sananwetan Kota Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Dona Dony Hapsari  
NIM : 16221005  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah melakukan penelitian di perusahaan kami dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. RADANA BHASKARA FINANCE CABANG BLITAR**

Sejak Desember 2019 sampai dengan Februari 2020, dan telah membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Blitar, 3 Juni 2020  
Pimpinan



Oulvia Rasyid

## ABSTRAKSI

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Radana Bhaskata Finance Cabang Blitar**

**Dona Dony Hapsari – 16221005**

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah dengan pelayanan yang baik berpengaruh besar dalam hal kepuasan pelanggan. Perusahaan melakukan perbaikan dalam hal kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tercapai tujuan perusahaan yaitu menjadi perusahaan yang mampu bersaing, sehingga menjadi perusahaan yang mempunyai reputasi terpercaya di bidangnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar terutama pada indikator daya tanggap yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena komunikasi yang lancar dan pelayanan yang cepat antara karyawan dan pelanggan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika PT Radana Baskhara Finance meningkatkan daya tanggap pada kualitas pelayanannya pelanggan akan merasa nyaman dan menimbulkan perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya apabila PT Radana Baskhara Finance tidak berusaha untuk meningkatkan daya tanggap pada kualitas Pelayanan dengan baik, ataupun tidak meningkatkan kualitas pelayanannya, maka dapat dipastikan bahwa kepuasan pelanggan tidak akan terbentuk.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesehatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Radana Bhaskata Finance Cabang Blitar.**

Semangat, dorongan, doa dan bimbingan dari pihak-pihak terkait sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, maka tak lupasaya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
2. Ibu Kristya Damayanti, SE., MM selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, membantu dan membimbing guna menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE. MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Bitar yang baru yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama masa studi.
4. Seluruh Dosen Manajemen yang telah memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Oulvia Rashid selaku PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar beserta karyawan yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian saya.
6. Segenap responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Suparno dan Marina selaku orang tua yang selalu memberikan semangat, motivasi serta do'a kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar khususnya Khairunisa Umi Azizah dan Vincentius Yongky Pristiwanti yang telah memberikan semangat serta motivasi.
9. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Blitar, 3 Juni 2020  
Penulis

Dona Dony Hapsari



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Surat Keterangan Penelitian .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
B. Manajemen Pemasaran .....	16
C. Jasa .....	19
D. Kualitas Pelayanan .....	22
E. Kepuasan Pelanggan .....	25
F. Hubungan Antar Variabel .....	28
G. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
B. Jenis Penelitian .....	30
C. Definisi Operasional Variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	34
E. Metode Pengumpulan Data .....	36
F. Teknik Analisa Data .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	42
B. Analisis Data .....	48
C. Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel X .....	52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Y .....	53
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas pelayanan (X) .....	55
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	55
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	45
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	58