

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA SERTIFIKASI
PADA KEPUASAN KLIEN PT SUCOFINDO (PERSERO)
*STRATEGIC BUSINESS UNIT SERTIFIKASI DAN ECO
FRAMEWORK*
(SBU SERCO)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana
Ilmu Komunikasi**




**AULDRY CLAUDIA
1161903096**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Auldry Claudia**
NIM : **1161903096**
Tanda Tangan : 
Tanggal : **2018**

HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Auldry Claudia
NIM : 1161903071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi Pada
Kepuasan Klien PT SUCOFINDO (PERSERO) *Strategic
Business Unit* Sertifikasi dan Eco Framework
(SBU SERCO)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.

()

Penguji I : Dr. Kinkin Y Subarsa P

()

Penguji II : Hanny Nurahmawati, M.Ikom

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Karya Akhir yang berjudul 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi Pada Kepuasan Klien PT SUCOFINDO (PERSERO) *Strategic Business Unit* Sertifikasi dan Eco Framework (SBU SERCO)'.

Penulis sadar bahwa Tugas Karya Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Harti Faryani selaku ibu penulis dan Charles subianto selaku ayah penulis yang selalu memberikan dukungan moril, materi, kasih sayang, dan doa.
2. Arie Andrew Ferdian selaku kakak penulis.
3. Eyang Sayino dan Eyang Putri selaku kakek dan nenek penulis yang selalu memberikan dukungan moril, materil, doa, dan serta kasih sayang.
4. Mba Non, A Dedy, Hyuga, dan Kenzi selaku tante, om dan sepupu penulis yang tiada hentinya memberikan semangat dan dukungannya.
5. Dra. Suharyanti, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.
6. Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik dan benar.
7. Dr. Kinkin Yulianty Subarsa Putri selaku Penguji Satu dan Hanny Nurahmawati, M.Ikom selaku Penguji Dua.
Terima kasih telah menyediakan waktu, untuk memberi kritik maupun saran sehingga tugas karya akhir penulis menjadi lebih baik.
8. Para sahabat, Ratu, Ndul, Fauzan, Delta, dan Rahmi yang selalu memberikan semangat serta doa.
9. Bapak Triyan Aidilfitri selaku *Vice President* PT SUCOFINDO (PERSERO) yang telah memberikan dukungannya.
10. Ibu Devy, Pak Zakir, dan Pak Supriyanto selaku manajemen PT SUCOFINDO (PERSERO) SBU SERCO yang selalu memberi dukungan dan semangat serta berbagi ilmu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh karyawan PT SUCOFINDO (PERSERO) SBU SERCO yang selalu memberikan dukungan serta semangat.
12. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie yang telah mengajar penulis selama satu setengah tahun.
Terima kasih atas pemberian ilmu yang begitu berharga.
13. Mas Toufik dan seluruh staf Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie atas segala bantuan pengurusan proses akademik penulis.

14. Teman-teman satu bimbingan, Riska Triswinanda, Arief Aditya, M. Fadila,
Ria Rahmawati, dan Fajar Maulana.

15. Teman-teman kelas karyawan Universitas Bakrie Batch 7.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis menyadari masih adanya kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan karya akhir ini. Penulis berharap karya akhir ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Jakarta, 25 Agustus 2018



Auldry Claudia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auldry Claudia
NIM : 1161903096
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA SERTIFIKASI PADA
KEPUASAN KLIEN PT SUCOFINDO (PERSERO) *STRATEGIC BUSINESS*
UNIT SERTIFIKASI DAN ECO FRAMEWORK (SBU SERCO)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Agustus 2018

Yang menyatakan



Auldry Claudia

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
SERTIFIKASI PADA KEPUASAN KLIEN PT SUCOFINDO (PERSERO)
STRATEGIC BUSINESS UNIT SERTIFIKASI DAN ECO FRAMEWORK
(SBU SERCO)**

Auldry Claudia

ABSTRAK

Industri jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan klien karena dalam industri jasa, konsumen langsung dapat menilai dan membandingkannya dengan perusahaan lain apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari variabel kualitas pelayanan jasa sertifikasi yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan klien PT SUCOFINDO (PERSERO) *Strategic Business Unit* Sertifikasi dan *Eco Framework* SBU SERCO. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier karena hanya mencari pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai 43,9% terhadap kepuasan klien. Dimensi yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien adalah *tangible* sebesar 0,56.

Kata kunci: kualitas jasa, kepuasan klien

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CERTIFICATION SERVICES
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION PT SUCOFINDO (PERSERO)
STRATEGIC BUSINESS UNIT SERTIFIKASI DAN ECO FRAMEWORK
(SBU SERCO)**

Auldry Claudia

ABSTRACT

Services industry are very closely related to client satisfaction because in the services industry, consumers can directly assess and compare it with other companies if the service provided is not satisfactory. This study aims to analyze the effect of the variable quality of certification services consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible's dimensions of client satisfaction. This research use simple random sampling technique method. The data analysis technique used is linear regression analysis because its only looks for the effect between two variables (X & Y). The result of research stated that quality of certification services have positive effect and significant with value 43,9% toward client satisfaction. The dimensions that most significantly affected client satisfaction are tangible with value 0,56.

Keywords : services quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
BAB II KERANGKA TEORITIS	
2.1. Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2. Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Teoritis	15
2.2.1 Komunikasi Pemasaran	15
2.2.2 Jasa	15
2.2.3 Pemasaran Jasa.....	16
2.2.4 Kualitas Jasa.....	16
2.2.5 Kepuasan Konsumen	17
2.2.6 <i>Stimulus Organism Response (S-O-R) Theory</i>	18
2.3. Kerangka Teoritis.....	19
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampling	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel	23
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24

3.4. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	25
3.5. Teknik Analisis Data	27
3.6. Teknik Pengujian Keabsahan Data	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.7. Keterbatasan Penelitian	29
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Tentang PT SUCOFINDO (PERSERO)	30
4.1.2 PT SUCOFINDO (PERSERO) SBU Sertifikasi & Eco Framework ...	
32	
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35
A. Karakteristik Responden	35
B. Analisis Jawaban Responden	39
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.2.2.1 Uji Validitas	52
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	54
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.2.3.1 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi (X)	
terhadap Kepuasan Klien (Y)	55
4.2.3.1 Hasil Uji Hipotesis analisis Koefisiensi Determinasi (R_2)	56
4.2.3.3 Hasil Uji F.....	56
4.2.3.4 Hasil Uji T	57
4.3 Pembahasan.....	58
 BAB V KESIMPULAN	
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

Buku.....	64
Jurnal.....	65
Website	65

DAFTAR TABEL

2.1	Rangkuman Studi Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	7
3.1	Nilai untuk Jawaban Pertanyaan Positif	22
3.2	Operasionalisasi Konsep pada Variabel Kualitas Jasa	25
3.3	Operasionalisasi Konsep pada Variabel Kepuasan Klien	25
4.1	Penilaian Responden terhadap Variabel X <i>Reliability</i>	40
4.2	Penilaian Responden terhadap Variabel X <i>Responsiveness</i>	41
4.3	Penilaian Responden terhadap Variabel X <i>Assurance</i>	43
4.4	Penilaian Responden terhadap Variabel X <i>Empathy</i>	44
4.5	Penilaian Responden terhadap Variabel X <i>Tangible</i>	45
4.6	Penilaian Responden terhadap Variabel Y <i>Reliability</i>	46
4.7	Penilaian Responden terhadap Variabel Y <i>Responsiveness</i>	47
4.8	Penilaian Responden terhadap Variabel Y <i>Assurance</i>	49
4.9	Penilaian Responden terhadap Variabel Y <i>Empathy</i>	50
4.10	Penilaian Responden terhadap Variabel Y <i>Tangible</i>	51
4.11	Hasil Uji Validitas	53
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.13	Koefisien Kualitas Jasa Sertifikasi pada Kepuasan Klien	55
4.14	Besaran Kontribusi Kualitas Pelayanan Jasa (X) pada Kepuasan Klien (Y)	56
4.15	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan Jasa pada Kepuasan Klien	57
4.16	Hasil Uji T Koefisien Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi Terhadap Kepuasan Klien	57
4.17	Perbandingan Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	60

DAFTAR GAMBAR

1.1	Laporan Hasil Usaha – MGT & AKN SBU SERCO Per Desember 2017	3
4.1	Logo PT SUCOFINDO	29
4.2	Cabang SUCOFINDO di Seluruh Indonesia	31
4.3	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.4	Grafik Responden Berdasarkan Usia	37
4.5	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.6	Grafik Penggunaan Jasa Sertifikasi PT SUCOFINDO SBU SERCO ...	38
4.7	Grafik Informasi Mengenai Jasa Sertifikasi PT SUCOFINDO SBU SERCO.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	30
Lampiran 2 Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
Lampiran Tabel F.....	79
Lampiran Tabel R.....	85
Lampiran Tabel T.....	93