

**Pengaruh Sales Person dan Kualitas Web terhadap Kepuasan
Pelanggan PesonaEdu**

TUGAS AKHIR



Oleh

Intan Dwi Cahya

1181001006

Jakarta, 4 Agustus 2023

Menyetujui untuk diajukan Sidang Tugas Akhir

Dosen Pembimbing,



Dominica A. Widyastuti, SE., MM

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 : Intan Dwi Cahya

NIM : 1181001006

Tanda Tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2023


HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR


Tugas Akhir ini diajukan oleh


Nama : Intan Dwi Cahya
NIM : 1181001006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Sales Person Dan Kualitas Website Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pesonaedu

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE.,MM ()

Penguji I : Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc.,MBA,Ph.D (
Muchsin)

Penguji II : Ananda Fortunisa, SE.,M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING

| | |
|---------------------------------|---|
| NAMA MAHASISWA / NIM | Intan Dwi Cahya / 1181001006 |
| JUDUL SKRIPSI | Pengaruh Sales Person Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Pesonaedu |
| DISETUJUI TANGGAL | 25 Agustus 2022 |
| PEMBIMBING | Dominica Arni Widyastuti, SE.,MM |
| PEMBAHAS | Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc.,MBA,Ph.D |
| PENGUJI | Ananda Fortunisa, SE.,M.Si |

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Sales Person Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan PesonaEdu”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua, Kakak, Farhan dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Dominica Arni Widyastuti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, selaku dosen pembahas dalam seminar proposal dan sidang tugas akhir penulis yang telah banyak memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Ibu Ananda Fortunisa selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Teman-teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan yaitu Muna, Cynthia, Randy, Yura dan lainnya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Three Musketeers Squad (Syafa dan Citra) dan WaW squad (Wendi, Jessica, Rary, Nabila) dan Fajar yang selalu memotivasi dan menghibur penulis di kala suka dan duka.

7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Intan Dwi Cahya
NIM : 1181001006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

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 Sales Person Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan PesonaEdu

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 sebagaipenulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : -

Jakarta

Pada tanggal : 25 Agustus 2023



(Intan Dwi Cahya)

Abstrak

Skripsi ini bertujuan mengetahui pengaruh sales person dan kualitas website terhadap Kepuasan Pelanggan PesonaEdu. Proses pengambilan data dan penelitian skripsi ini dilakukan dalam kurun Oktober 2022 hingga Januari 2023 dengan sampel yaitu guru di sekolah negeri Jakarta Selatan. Teknik pengambilan data skripsi dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable sales person pada indikator “*Sales PesonaEdu berfokus membantu pelanggan mencapai tujuan.*” Merupakan indikator dengan nilai rata rata tertinggi, maka sales person PesonaEdu diharapkan dapat selalu membantu pelanggan dalam mencapai tujuan mereka dan membantu konsumen memahami bagaimana penggunaan dari produknya sehingga hal itu akan memperkuat tingkat kepuasan pelanggan Ketika melakukan transaksi dengan PesonaEdu yang nantinya juga akan membuat konsumen akan melakukan pembelian ulang pada produk yang dipasarkan oleh PesonaEdu.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan , penelitian kuantitatif

Abstract

This thesis aims to determine the influence of sales person and website quality on PesonaEdu Customer Satisfaction. The data collection process and thesis research were carried out from October 2022 to January 2023 with a sample of teachers in South Jakarta public schools. The thesis data collection technique is done by distributing questionnaires to the sample. The results of the study show that the sales person variable on the "Enchantment Sales Sales" indicator focuses on helping customers achieve their goals. It is an indicator with the highest average value, so PesonaEdu sales persons are expected to be able to always assist customers in achieving their goals and help consumers understand how to use their products so that it will strengthen the level of customer satisfaction when making transactions with PesonaEdu which will also make consumers make repurchase of products marketed by PesonaEdu.

Key words: Customer Satisfaction, quantitative research

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| Abstrak | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 4 |
| 2.1 Sales Person | 5 |
| 2.1.1 Pengertian <i>Sales Person</i> | 5 |
| 2.1.2 Dimensi dan Indikator <i>Sales Person</i> | 5 |
| 2.2 Kualitas Website | 6 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Website | 6 |
| 2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Website | 6 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.3.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan pelanggan | 7 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 8 |

| | |
|---|----|
| 2.5 Kerangka Berpikir..... | 11 |
| 2.6 Pengembangan Hipotesis | 12 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 13 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 13 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 13 |
| 3.4 Operasional Variabel..... | 14 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 16 |
| 3.5.1 Sumber Data..... | 17 |
| 3.5.2 Skala Pengukuran..... | 17 |
| 3.6 Populasi dan Sampel | 18 |
| 3.6.1 Populasi..... | 18 |
| 3.6.2 Sampel..... | 18 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 19 |
| 3.7.1 Uji Instrumen | 19 |
| 3.7.1.1 Uji Validitas | 20 |
| 3.7.1.2 Uji Realibilitas | 20 |
| 3.7.2 Statistik Deskriptif..... | 21 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 21 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas..... | 21 |
| 3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 21 |
| 3.7.3.3 Uji Multikolinearitas | 22 |
| 3.7.4 Uji Kelayakan Model..... | 22 |
| 3.7.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 22 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis | 23 |
| 3.7.5.1 Uji T (Uji Parsial) | 23 |
| 3.7.5.2 Uji F (Uji Simultan) | 23 |

| | |
|---|----|
| 3.7.5.3 Koefisien Determinasi (R^2) | 24 |
| BAB IV | 25 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 25 |
| 4.1 Hasil | 25 |
| 4.1.1 Pre-Test Kuesioner..... | 25 |
| 4.1.2 Analisis Karakteristik Responden..... | 28 |
| 4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif | 28 |
| 4.1.4 Uji Asumsi Klasik..... | 31 |
| 4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 33 |
| 4.1.6 Uji Hipotesis | 35 |
| 4.2 Pembahasan..... | 38 |
| 4.2.1 Pengaruh Sales Person Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 38 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan | 39 |
| 4.2.3 Pengaruh Sales Person dan Kualitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan | 40 |
| BAB V | 42 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 42 |
| 5.1 Kesimpulan | 42 |
| 5.2 Saran | 42 |
| Daftar Pustaka | 44 |