

**Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon dan
Digital terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan *Solution***

***Center* PT ASSA Rent**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



EZHA MAHENDRA

1201701014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

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 : Ezha Mahendra

NIM : 1201701014

Tanda Tangan :



Tanggal : 12 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ezha Mahendra

NIM :1201701014

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : **Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon dan Digital terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Solution Center PT ASSA Rent**

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 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM

()

Penguji 1 : Ananda Fortunisa, SE., MSi

()

Penguji 2 : Gunardi Endro, Ph.D

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Januari 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 2) PT Adi Sarana Armada (ASSA Rent) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
- 3) Kedua orang tua tercinta saya Bapak Jati dan Ibu Tanti yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan hingga ketahap ini, terima kasih atas banyaknya pengorbanan dalam mengusahakan segalanya untuk saya.
- 4) Kakak saya Sholihah Widyastuti yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan secara langsung dari awal perkuliahan sehingga saya bisa sampai ketitik ini.
- 5) Seseorang yang sangat penting kehadirannya, Elvina Fatma Widiyani yang telah memberikan dukungan penuh dan telah menemani perjalanan saya selama perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikannya. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah saya dan terus meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk selalu mendukung saya.

- 6) Dan terakhir terima kasih untuk teman teman saya yang telah membantu selama masa perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 12 Januari 2025



Ezha Mahendra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ezha Mahendra
NIM : 1201701014
Program Studi : Manajemen
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 :

Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon dan *Digital* terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan *Solution Center* PT ASSA Rent

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 : Januari 2025

Yang Menyatakan



(Ezha Mahendra)

**Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon dan *Digital*
terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan *Solution Center* PT ASSA Rent**

Ezha Mahendra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar kualitas layanan telepon dan standar kualitas layanan digital di PT ASSA Rent memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan Deskriptif Kuantitatif . Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variable independen yaitu nilai kualitas layanan telepon dan nilai kualitas layanan digital agent Solution Center PT ASSA Rent sedangkan variable dependennya adalah kepuasan pelanggan PT ASSA Rent. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan data sekunder yang sebelumnya sudah ada pada Perusahaan dengan jumlah populasi penelitian adalah 24 orang agent Solution Center dan 320 pelanggan PT. ASSA Rent yang dilakukan pada bulan November 2023 sampai April 2024. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar kualitas layanan telepon dan standar kualitas layanan digital memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pelanggan PT ASSA Rent.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan Standar Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan telepon, Kualitas Layanan Digital.

Effectiveness of Implementation of Telephone and Digital Service Quality Standards on Increasing Customer Satisfaction of PT ASSA Rent Solution Center

Ezha Mahendra

ABSTRACT

This study aims to determine whether the implementation of quality standards for telephone services and digital services at PT ASSA Rent has a positive correlation with customer satisfaction. The research method used is a Quantitative Descriptive Approach. The variables used in this study are independent variables, namely the quality value of telephone services and the quality value of digital services of the Solution Center agents at PT ASSA Rent, while the dependent variable is customer satisfaction at PT ASSA Rent. The data collection technique used in this study employs secondary data that previously existed within the company, with a research population of 24 Solution Center agents and 320 PT ASSA Rent customers, conducted from November 2023 to April 2024. The results of this study indicate that the implementation of quality standards for telephone services and digital services has a positive correlation with customer satisfaction at PT ASSA Rent.

Keywords: Customer Satisfaction Service Quality Standards, Telephone Service Quality, Digital Service Quality.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Nilai Kualitas.....	10
2.2 Kualitas Layanan.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	19
2.6.1 Efektivitas Kualitas Layanan Telepon Terhadap Kepuasan Pelanggan 19	
2.6.2 Efektivitas Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Hipotesis Penelitian.....	21
2.7 Macam-Macam Variabel Dalam Penelitian.....	21
2.8.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	21
2.8.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	22

BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Populasi dan Sampling	24
3.1.1 Populasi.....	24
3.1.2 Sampling	24
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Definisi Operasional Variabel	25
3.3.1 Variabel Bebas (Independen).....	26
3.3.2 Variabel Terikat (Dependen)	26
3.4 Metode Analisis Data	27
3.4.1 Analisis Univariat	27
3.4.2 Analisis Bivariat	28
3.5 Model Penelitian.....	29
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1.1 Hasil Pengujian Analisis Univariat.....	33
4.1.2 Hasil Pengujian Analisis Bivariat.....	40
4.2.1 Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	41
4.2.2 Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Digital terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	42
4.2.3 Efektivitas Penerapan Standar Kualitas Layanan Telepon dan Digital terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	43
4.2.4 Peran Standar Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
BAB V	45
KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-rata Nilai Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Solution Center PT Adi Sarana Armada tiap Bulan (November 2023-April 2024).....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Complain berdasarkan Media Complain pada Bulan Januari dan Februari Tahun 2024	5
Tabel 1. 2 Nilai Kualitas Layanan Telepon dan Digital tiap Agent Bulan Januari dan Februari Tahun 2024	6
Tabel 2. 1 Parameter Penilaian.....	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Univariat Efektivitas Standar Kualitas Layanan telepon terhadap Kepuasan Pelanggan Solution Center PT ASSA Rent.....	33
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Univariat Nilai Kualitas Layanan Telepon di PT ASSA Rent	34
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Univariat Efektivitas Standar Kualitas Layanan Media WhatsApp terhadap Kepuasan Pelanggan Solution Center PT ASSA Rent.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Univariat Nilai Kualitas Layanan melalui Media WhatsApp di PT ASSA Rent.	38
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Pengujian Bivariat Kualitas Layanan Telepon PT Assa Rent	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Pengujian Bivariat Kualitas Layanan WhatsApp PT Assa Rent	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Parameter Penilaian	51
Lampiran 2 Instrumen Penilaian menurut Sugiyono	51
Lampiran 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Nilai Kualitas Layanan Telepon	52
Lampiran 4 Kisi-kisi Instrumen Nilai Kualitas Layanan Digital	56
Lampiran 5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	61
Lampiran 6 Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pelanggan yang Dilayani melalui Media Telepon	62
Lampiran 7 Hasil Analisis Univariat Nilai Kualitas Layanan melalui Media Telepon.....	62
Lampiran 8 Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pelanggan yang Dilayani melalui Media WhatsApp	63
Lampiran 9 Hasil Analisis Univariat Nilai Kualitas Layanan melalui Media WhatsApp.....	63
Lampiran 10 Hasil Analisis Bivariat Kualitas Layanan Telepon.....	64
Lampiran 11 Hasil Analisis Bivariat Kualitas Layanan Digital (WhatsApp).....	64