

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN 7-ELEVEN**

TUGAS AKHIR



FEBRI FIRMANTO

1081001010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2015

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN 7-ELEVEN**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan tugas akhir
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Bakrie



FEBRI FIRMANTO

1081001010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2015

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 : Febri Firmanto

NIM : 1081001010

Tanda tangan :

Tanggal : 21 Agustus 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Febri Firmanto

NIM : 1081001010

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Konsumen 7-Eleven

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin S. Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.()

Penguji 1 : Holila Hatta, S.Pd., M.M. ()

Penguji 2 : Ananda Fortunisa, S.E., Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen 7-Eleven*”. 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.

Penulis Menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk bisa menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Muchsin S. Shihab, MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini;
2. Holila Hatta, S.Pd., MM. selaku dosen pembahas yang telah memberikan arahan dan saran yang membantu penulis dalam perbaikan tugas akhir;
3. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan banyak do’a serta bantuan dukungan material dan moral;
4. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat; dan
5. Teman-teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

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 pengetahuan

Jakarta, 21 Agustus 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Febri Firmanto

NIM : 1081001010

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 Fasilitas dan Kualitas Layanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen 7-Element

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Agustus 2015

Yang menyatakan

Febri Firmanto

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Febri Firmanto¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh faktor fasilitas dan kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan konsumen. Yang menjadi target responden adalah konsumen 7-Eleven di Jakarta. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam sumber seperti jurnal, buku dan bentuk publikasi lainnya. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada target responden. Dengan menggunakan teknik purposive sampling diperoleh 104 responden. Uji statistik yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Dengan menggunakan analisa regresi linear berganda diperoleh bahwa fasilitas dan kualitas layanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Disarankan kepada 7-Eleven untuk mampu menjaga dan meningkatkan fasilitas utama maupun pendukung, selalu menjaga kebersihan tempat duduk konsumen, meningkatkan keramahan dan kesopanan karyawan dan selalu memberikan perhatian lebih kepada konsumen agar mereka merasa dihargai. Penelitian lebih lanjut terhadap variabel lain yang belum ada pada penelitian ini seperti produk, harga dan lokasi akan memberikan gambaran lebih atas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : fasilitas, kualitas layanan karyawan, kepuasan konsumen

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF FACILITIES AND STAFF'S SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

Febri Firmanto¹

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of facilities and staff's service qualities on customer satisfaction. Customers of 7-Eleven convenience store were taken as target respondents. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 104 respondents were gathered. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using a regression analysis, it was found that facilities and staff's service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. It is suggested that 7-Eleven should be able to improve primary and complementary facilities, to always maintain the cleanliness and tidiness of the seating area, improve the appearance of the employees to be more interesting, and give more attention to consumers so that consumers feel appreciated. Further research on other variables such as price, product and location will provide a better pictures about factors that affect customer satisfaction.

Keywords: facilities, staff's service quality, customer satisfaction

¹ Mahasiwa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
2. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Ritel dan <i>Retailing Mix</i>	9
2.2 Fasilitas	12
2.3 Kualitas Layanan Karyawan	15
2.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	20
3. METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Sumber Data	23

3.4	Operasionalisasi Variabel	23
3.5	Populasi dan Sampel	25
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.7	Uji Instrumen Penelitian	26
3.8	Teknik Analisa Data	26
4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Karakteristik Responden	29
4.2	Uji Instrumen Penelitian	31
4.2.1	Uji Validitas	31
4.2.2	Uji Reliabilitas	34
4.3	Uji Asumsi Klasik	35
4.3.1	Uji Normalitas	35
4.3.2	Uji Multikolinieritas	37
4.3.3	Uji Heterokedastisitas	38
4.4	Uji Hipotesis	38
4.4.1	Uji F	39
4.4.2	Uji t	40
4.5	Pembahasan	40
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Keterbatasan Penelitian	43
5.3	Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Convenience Store yang Beroperasi di Indonesia	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (Pre-Test)	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (Test)	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden.....	52
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Analisis Deskriptif	54
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas	65
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas	68
Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data Uji Normalitas.....	74
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data Uji Multikolinearitas	75
Lampiran 8 Hasil Pengolahan Data Uji Heterokedastisitas	76
Lampiran 9 Hasil Pengolahan Data Uji Hipotesis	77
Lampiran 10 Komplain Konsumen 7-Eleven di Sosial Media	78