

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA
MANIFESTO PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAMA : LOLY ANGGRAINI

NIM : 302 14 11 055

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



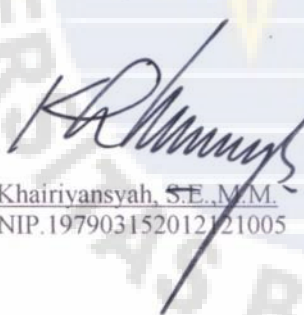
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

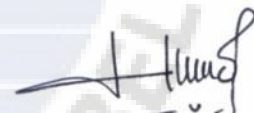
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Loly Anggraini
NIM : 302 14 11 055
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience*
terhadap *Customer Satisfaction* pada Manifesto
Pangkalpinang"


Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005


Christianingrum, S.Pd., M.M.
NIP. 198704022014142001

Balunujuk, 1 Maret 2018
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

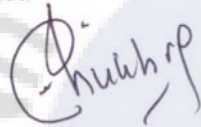
**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA MANIFESTO
PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Loly Anggraini
Nomor Induk Mahasiswa : 302 14 11 055

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 3 Juli 2018 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

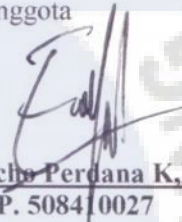
Tim Penguji:

Ketua



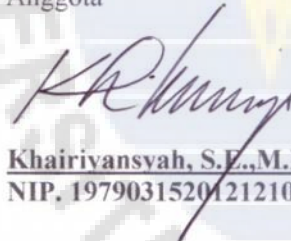
Dr. Nizwan Zuhri, S.E., M.M.
NP. 506806002

Anggota



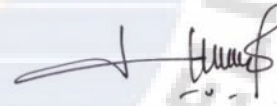
Echo Perdana K, B.Sc., M.Sc.
NP. 508410027

Anggota



Khairivansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005

Anggota



Christianingrum, S.Pd., M.M.
NIP. 198704022014042001

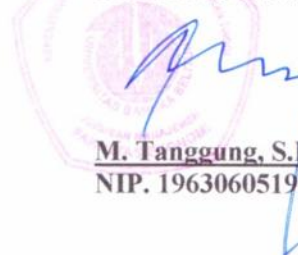
Balunujuk, 01 Agustus 2018
Univesitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Manifesto Pangkalpinang*”**”, ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah dilakukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau tertulis yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunujuk, Agustus 2018

Penulis


METERAI
TEMPEL
190EDAFF051887395
6000
ENAM RIBU RUPAH

Loly Anggrani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- A. "Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui (QS. Al-Baqarah: 216)
- B. "Jangan mudah menyerah untuk mencapai apa yang diimpikan, bahwasanya hidup didunia hanya satu kali, pergunakanlah sebaik mungkin.
- C. "Don't be afraid to fail, Be afraid not to try"

Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Ibu Negaraku(Aminah),Nenek Pahlawan(Arna) dan segenap keluarga tercinta atas ocehan, dukungan, pengorbanan baik moral maupun materil serta doa yang tulus kepada penulis.
2. Kedua adikku Rian Cantona dan Reza Amelda yang menjadikan penulis lebih semangat dan semoga ini menjadi langkah penyemangat kalian.
3. Sahabatku sejak dalam kandungan Sela Agustika yang selalu mendengar keluhan, yang selalu ada disaat suka maupun duka. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2014 yang tak bisa disebutkan satu persatu yang saling menyemangati.
4. Almameterku tercinta sebagai inspirasi dan tempat untuk menempa pengalaman studiku , **Universitas Bangka Belitung.**

ABSTRACT

Loly Anggraini. 302.14.11.055. Influence Service Quality and Customer Experience to Customer Satisfaction at Manifesto Pangklapinang.

This research is based on the phenomenon that shows that service quality and customer experience to customer satisfaction at Pangkalpinang Manifesto. The purpose of this research is to analyze and know the study about the influence of service quality and customer experience to customer satisfaction at Manifesto Pangkalpinang.

This study is a quantitative descriptive research with the number of samples of 170 respondents, the technique of collecting samples using the technique of Accidental sampling. In this study the independent variables are service quality and customer experience and the dependent variable is customer satisfaction. The analysis method uses multiple linear analysis with t test, and f test and coefficient of determination test (R^2).

The result of research on service quality variables (X1) are obtained tcount (8,776) > ttable (1,9742), customer experience variable (X2) tcount (8,854) > ttable (1,9742). With service quality (X1) has partial effect on customer satisfaction (Y), and customer experience (X2) has partial effect on customer satisfaction (Y). The result of f test show that fcount (89,750) > ftable (3.09), while the significance is 0,000 < 0,05, which means service quality and customer experience simultaneously or simultaneously affect customer satisfaction. Determination (R^2) shows that variable service quality and customer experience affect customer satisfaction which is 0,512 or 51,2%.

Keyword: service quality, customer experience and customer satisfaction.



ABSTRAK

Loly Anggraini. 302 14 11 055. Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Manifesto Pangkalpinang*.

Penelitian ini dilatar belakangi fenomena yang menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer experience* terhadap *customer satisfaction* pada *Manifesto Pangkalpinang*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji tentang pengaruh *service quality* dan *customer experience* terhadap *customer satisfaction* pada *Manifesto Pangkalpinang*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 170 responden, teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu *service quality* dan *customer experience* serta variabel terikatnya yaitu *customer satisfaction*. Metode analisis menggunakan analisis linear berganda dengan uji t, dan uji f dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian pada variabel *service quality* (X_1) diperoleh t_{hitung} (8,776) $>$ t_{tabel} (1,9742), variabel *customer experience* (X_2) t_{hitung} (8,854) $>$ t_{tabel} (1,9742). Dengan demikian *service quality* (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap *customer satisfaction* (Y), dan *customer experience* (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap *customer satisfaction* (Y). Hasil uji f menunjukkan bahwa f_{hitung} (89,750) $>$ f_{tabel} (3,09), sedangkan signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti *service quality* dan *customer experience* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi *customer satisfaction*. Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel *service quality* dan *customer experience* mempengaruhi *customer satisfaction*. sebesar 0,512 atau 51,2%.

Kata kunci : *service quality, customer experience dan customer satisfactio.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pegangan hidup bagi setiap makhluk untuk sadar dengan ketidaksempurnaan, dan berusaha untuk berbuat baik bagi sesama.

Penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya guna menyelesaikan skripsi ini. Namun tanpa bantuan dari berbagai pihak lain skripsi ini tidak mungkin dapat terwujud. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada mereka yang telah banyak memberi sumbangan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya ini, mereka adalah :

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M. sebagai pembimbing utama yang telah berkenan membimbing serta memberikan arahan kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi dilakukan.
5. Ibu Christianingrum, S.Pd., M.M sebagai pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dan memberikan masukan dalam penulisan dan

penyusunan skripsi ini sehingga hasil penelitian skripsi ini menjadi semakin baik.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf dilingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
7. Kedua Orang tua dan pihak keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang dan pengorbanan serta doanya.
8. Pihak dari Manifesto Pangkapinang
9. Sahabatku tersayang Iba yuyon (Sela Agustika) serta teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, pelajaran hidup, suka duka dan selalu ada untuk mendengar semua keluh kesah penulis.

Penulis meminta maaf setulus hati kepada semua pihak atas kesalahan yang penulis pernah lakukan. Serta penulis harapkan kritik yang arif serta saran yang konstruktif. Tidak lain supaya diwaktu yang akan datang kami dapat menyajikan karya ilmiah yang lebih baik dari sebelumnya. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, pihak-pihak yang berkepentingan, serta bagi peneliti khususnya.

Balunijuk, 6 Juni 2018

Penulis

Loly Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Manajemen	15

2.2	Pengertian Pemasaran.....	16
2.3	Manajemen Pemasaran	17
2.3.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.3.2	Konsep Pemasaran	17
2.4	<i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4.1	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4.2	Metode Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.4.3	Faktor Kepuasan Pelanggan	22
2.4.4	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5	<i>Service Quality</i>	24
2.5.1	Pengertian Pelayanan.....	24
2.5.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.6	<i>Customer Experience</i>	26
2.6.1	Pengertian <i>Customer Experience</i>	26
2.6.2	Tahapan Proses Pembentukan <i>Experience</i> Konsumen	27
2.6.3	Dimensi <i>Customer Experience</i>	28
2.7	Penelitian Terdahulu	29
2.8	Kerangka Berpikir	31
2.8.1	Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.8.2	Hubungan antara <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34

2.8.3 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.9 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	38
3.3.1. Definisi Operasional Variabel	39
3.3.2. Pengukuran Variabel	40
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1 Jenis Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Analisis Deskriptif	45
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.6.2.1 Uji Validitas	46
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.3.1 Uji Normalitas	48
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	49

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	49
3.6.3.4 Uji Autokolerasi	50
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	51
3.6.5 Pengujian Hipotesis	52
3.6.5.1 Uji T	52
3.6.5.2 Uji F	54
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum <i>Manifesto</i> Pangkalpinang	55
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Manifesto</i> Pangkalpinang	55
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	56
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	56
4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-masing Variabel	58
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	74
4.2.4 Hasil Analisis Data	74
4.2.4.1 Uji Validitas	74
4.2.4.2 Uji Reliabilitas	76
4.2.4.3 Uji Asumsi Klasik	77
4.2.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	83
4.2.5 Pengujian Hipotesis	87
4.2.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual	
(Uji Statistik t)	87

4.2.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)	92
4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	93
4.3 Pembahasan	94
BAB V PENUTUP.....	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

