

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI
MEDIA CABANG SUDIRMAN PEKANBARU**
*(Effect Of Quality Service On Customer Satisfaction
In PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru)*

DRAF SKIPSI

Oleh

HANNA MARSAULINA

1861201273

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2022

TANDA PERSETUJUAN DRAF SKRIPSI

NAMA : HANNA MARSAULINA
NO. MHS : 1861201273
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI
MEDIA, CABANG SUDIRMAN PEKANBARU.

DISETUJUI

PEMBIMBING I



ZULIA KHAIRANI, SE., MM
NIDN : 1008078601

PEMBIMBING II



IDEL WALDELMY, SE.I. M,Si
NIDN : 1008078602

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : HANNA MARSAULINA
NO. MHS : 1861201273
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI
MEDIA, CABANG SUDIRMAN PEKANBARU.

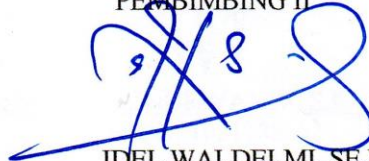
DISETUJUI

PEMBIMBING I



ZULIA KHAIRANI, SE., MM
NIDN : 1008078601

PEMBIMBING II



IDEL WALDELMY, SE.I, M.Si
NIDN : 1008078602



Dr. ARIZAL N, SE., M.M.
NIDN: 1023046301



Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M.Si., M.M.
NIDN: 1020017801

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HANNA MARSAULINA
NO. MHS : 1861201273
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI
MEDIA, CABANG SUDIRMAN PEKANBARU.

DISETUJUI

KETUA



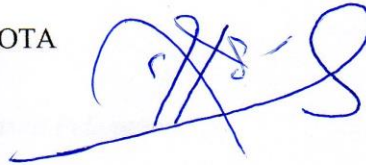
Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M.Si., M.M.
NIDN: 1020017801

SEKRETARIS



AZNURIYANDI, S.E., M.Si.
NIDN: 1021088602

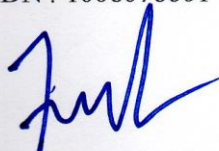
ANGGOTA



IDEL WALDELMI, SE.I. M.Si
NIDN : 1008078602



ZULIA KHAIRANI, SE., MM
NIDN : 1008078601



NOFRIZAL, SE., MM
NIDN: 1002118703



Dr. Hj. HADIYATI, S.E., M.M.
NIDN: 1029026001

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI MEDIA, CABANG SUDIRMAN PEKANBARU

**OLEH
HANNA MARSAULINA**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru.

Objek penelitian ini dilakukan Pada PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pengguna member Pada PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru dan sampel dilakukan dengan metode *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah wawancara, studi dokumentasi dan membagikan angket/kuisioer kepada pelanggan PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kuantitatif, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (*R*).

Berdasarkan hasil uji t, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikan nya sebesar 0,000, 0.005, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magistar dan Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dan dukungan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, beserta lainnya sesuai norma yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan dengan seperlunya dan sebaik-baiknya.

Pekanbaru, 30 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan



SEPLUAS RIBU RUPIAH
1000
METERAI
TEMPEL
C97A/X297768169

HANNA MARSAULINA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia Nya yang telah memberikan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI MEDIA CABANG SUDIRMAN PEKANBARU”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesimpulan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Arizal.N. SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.
2. Bapak Dr. Fatkhurahman, SE, M.Si, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Zulia Khairani, SE, MM, selaku pembimbing I saya yang telah banyak membantu dalam proses penulisan skripsi.
4. Bapak Idel Waldelmi,SE,.I.M,Si, selaku pembimbing II saya yang telah banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.
6. Kepada Manager, Spv, dan seluruh karyawan Pt. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru yang telah mengizinkan saya melakukan

penelitian serta membantu saya dalam memberikan dukungan maupun arahan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk kedua orangtua saya Bapak (Alm) Membang Pasaribu dan Ibu Tirayun Mawarni Panjaitan yang selalu saya banggakan dan semangat saya yang selalu memberikan dukungan beserta doa-doa yang tak pernah putus dalam setiap proses yang saya lewati, serta dukungan untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman seperjuangan saya Penghuni Gazebo: Kevin Hutajulu, Hotmaida Panjaitan, Juan Sinurat, Kevin Agustinus Siregar, Firman Anugrah Tinambunan, Elisah Tamba, Wilfridus Guel Naibaho, dan juga untuk Abang Romson Manalu serta teman-teman angkatan 2018 yang telah membantu saya, memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan penulis.

Pekanbaru, 30 Juli 2022

Penulis

HANNA MARSAULINA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	8
2.1 TELAAH PUSTAKA	8
2.1.1 Manajemen.....	8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	8
2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2.2 Konsep Pemasaran	11
2.1.3 Manajemen Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3.2 Konsep Pemasaran Jasa	13
2.1.3.3 Ciri-Ciri Jasa	14
2.1.3.4 Karakteristik Jasa	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.4.3 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5.2 Hubungan Antara Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.1.5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	29
2.3 HIPOTESIS	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 OBJEK PENELITIAN	34
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 TEKNIK PEBGAMBILAN SAMPEL	35
3.4 JENIS DAN SUMBER DATA	35
3.4.1 Jenis Data.....	35
3.4.2 Sumber Data	36
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	36
3.6 IDENTIFIKASI DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	36
3.7 ANALISIS DATA.....	42
3.7.1 Pengujian Instrumen Data.....	44
3.7.1.1 Uji Validitas	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	45
3.7.2.2 Pengujian Regresi Linier Sederhana	45

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
6.1 KESIMPULAN	87
6.2 SARAN	87
DAFTAR PUSTAKA	
JURNAL	
BIOGRAFI PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Realisasi jumlah pengunjung pada PT. Gramedia Sudirman Pekanbaru	3
2.1 Penelitian Terdahulu	27
3.1 Identifikasi dan Operasional Variabel.....	40
3.2 Skala Likert	43
3.3 Interval Koefisien	44
5.1 Skala Likert	60
5.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
5.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	61
5.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
5.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
5.6 Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	64
5.7 Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reliability</i>) pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	65
5.8 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru	67
5.9 Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	69
5.10 Tanggapan Responden Tentang Perhatian (<i>Empathy</i>) pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	70
5.11 Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Harapan pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	72
5.12 Tanggapan Responden Tentang Minat Berkunjung Kembali Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru	73
5.13 Tanggapan Responden Tentang Kesiediaan Merekomendasikan PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.....	75
5.14 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan.....	77

5.15	Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Pelanggan	78
5.16	Hasil Uji Reliabilitas	79
5.17	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov test</i>	80
5.18	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	82
5.19	Hasil Uji Korelasi (Uji t).....	83
5.20	Hasil Uji Determinan (Uji R).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Paradigma Penelitian	32
4.1	Struktur Organisasi Gamedia Sudirman Pekanbaru.....	52
5.1	Uji Normalitas Data P-Plot.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pelayanan di sebuah lembaga publik sudah menjadi kebutuhan. Memuaskan konsumen dengan kualitas keterampilan pelayanan yang profesional merupakan salah satu unsur pelayanan prima. Pelayanan prima terdiri dari kegiatan yang memberikan nilai tambah untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kunci untuk memenangkan persaingan dengan memberikan servis terbaik untuk konsumen, contohnya dengan memberikan pelayanan prima seperti ramah, senyum, sopan, cepat, tanggung jawab dan pelayanan lebih baik dari lainnya.

Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan panjang ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggannya, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemaksimalan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014;215), Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik diperlukan interaksi antara karyawan dan konsumen. Interaksi yang baik melayani dengan menyapa, ramah, sopan dan sigap menghampiri konsumen yang sedang mencari dan menanyakan apa yang diinginkan. Dengan interaksi tersebut konsumen merasa nyaman, diperhatikan serta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya jika perusahaan tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik, konsumen tentu akan berpaling kepada pesaing lain. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Selaras dengan pendapat Kotler dalam Lupiyoadi, (2014;192), Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyaktakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Oleh karena itu, sebagian perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu yang dilakukan oleh PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru dengan memberikan pelayanan kepada konsumen.

PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru yang bergerak dalam bidang retail buku, stationery, musik, dan media lainya dalam menjalankan usahanya juga tidak terlepas dari banyaknya persaingan. Untuk mengatasi

persaingan yang ada dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya, PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru merupakan hal yang penting dan menguntungkan karena melalui kepuasan tersebut pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain.

Penelitian ini penting dilakukan agar PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikannya serta mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya diharapkan PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat.

Tabel 1.1

Realisasi jumlah pengunjung Pada

PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru Periode 2017 – 2021

No	Tahun	Target Penjualan (Rp)	Realisasi Penjualan (Rp)	Persentase (%)	Jumlah Pengunjung (Orang)
1	2017	25.287.356.254	23.657.445.377	93,56%	521.482
2	2018	27.233.125.338	20.456.546.206	75,11%	470.782
3	2019	28.143.245.304	19.418.193.471	68,99%	351.102
4	2020	26.289.604.331	16.075.924.630	61,14%	233.387
5	2021	27.320.180.665	15.900.362.849	58,20%	279.513

Sumber: PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, PT. Gramedia Asri Media, cabang Sudirman Pekanbaru pada tahun 2017 mengalami pencapaian sebesar 93,56%, pada tahun 2018 mengalami pencapaian sebesar 75,11%, pada tahun 2019 mengalami pencapaian sebesar 68,99%, pada tahun 2020 mengalami

pencapaian sebesar 61,14%, dan pada tahun 2021 mengalami pencapaian sebesar 58,20%. Dengan melihat perkembangan jumlah pengunjung setiap tahun pada PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru, diatas dapat dilihat dan disimpulkan bahwa perkembangan jumlah pengumjung setiap tahunnya mengalami penurunan, atau tidak mencapai target pengunjung. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam kepuasan pelanggan.

Adapun masalah yang penulis temui di perusahaan adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru, seperti: kurangnya ketersediaan SDM atau tenaga kerja dalam melayani customer, kurangnya fasilitas yang diberikan kepada customer, kurangnya keberagaman produk yang dicari oleh customer.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dan dengan melihat pentingnya kualitas pelayanan bagi pelanggan untuk menciptakan momentum penjualan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GRAMEDIA ASRI MEDIA CABANG SUDIRMAN PEKANBARU (2017-2021)”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mencoba mengemukakan masalah sebagai berikut:

Apakah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui pengaruh signifikan pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mampu menerapkan dan menambah pengetahuan dalam permasalahan teori yang telah di peroleh yang terjadi dilapangan.
- 2) Sebagai bahan bacaan atau referensi yang nantinya akan menambah wawasan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada periode yang akan datang.
- 3) Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru untuk mencapai tujuan atau target yang di inginkan.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Pada penjelasan ini akan diuraikan tentang landasan teori-teori para ahli tentang pengertian pemasaran, konsep pemasaran, tujuan kualitas pelayanan, kemudian akan dilanjut dengan kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru, struktur perusahaan, serta visi dan misi perusahaan pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Sudirman Pekanbaru .

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang bisa bermanfaat bagi pihak perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis pada bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang didasarkan dari hasil pembahasan uji dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini:

Hasil dari pengujian hipotesis variabel Kualitas Pelayanan(X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1), Berdasarkan hasil uji t, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikannya sebesar 0,000, 0.005, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan diterima.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut ini:

- 1) Bagi perusahaan, sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, sebaiknya PT. Gramedia Asri Media, Cabang Sudirman Pekanbaru memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya karena dari hasil penelitian terbukti bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Kepada perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon pelanggan akan meningkatkan angka penjualan pada perusahaan. Diharapkan kepada perusahaan untuk mengetahui indikator-indikator seperti Bukti Fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsive*) Jaminan (*assurance*), Pihak Gramedia mempertahankan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan serta handal dalam kebutuhan yang diinginkan pelanggan, menjaga etika dan kesopanan, memberikan perhatian tanpa membedakan pelanggan, tanggap dalam keluhan pelanggan, sehingga meningkatkan persepsi serta pelanggan dapat dipertahankan.
- 3) Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan perlu modifikasi variabel-variabelnya sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin, 2013, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung, Alfabeta
- Basu Swastha Dharmmesta, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE
- Firmansyah, Anang, 2018, *Perilaku Konsumen Sikap Pemasaran*, Yogyakarta, Deepublish.
- Frida , Okta, Vista, Catharina, 2021, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, ANDI.
- Ghozali, Imam., 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Hadiyati, 2017, *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru, Unilak Press.
- Hasan, Ali, 2013, *Marketing*, Yogyakarta, Media Pressdindo
- Karyoto, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta, ANDI.
- Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016), *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kotler , Amstrong, Gary., 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta, Indeks.
- _____, Armstrong, Gary., 2015, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga.
- _____, Amstrong, Gary., 2014, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Proses Keputusan Pembelian*, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, 2019, *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R., 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta, Salemba Empat.

- Nasution, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Nurmansyah, 2018, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori, Penelitian*, Pekanbaru, Unilak Press
- Sangadji & Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, Andi
- Siswanto, 2015, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, ANDI.
- Sunyoto, 2014, *Makro Ekonomi*, Jakarta, Rajawali Press.
- Sudaryono, 2019, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, ANDI.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi, (Mix Methods)*, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabet.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kombinasi, (Mixed Methods)*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2019, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2018, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, ANDI.

JURNAL

Alamry Salby, Muammar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya*, JURNAL ILMU DAN RISET MANAJEMEN, Volume 6 No.2, Februari 2017, E-ISSN: 2461-0593.

Agustina, Noor Ellyawati, Vitria Puri Rahayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Bigmall Samarinda*, JURNAL ILMU KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN Volume 1 No. 2 (2021), ISSN: 2810-0999.

Aliyan Muhammad Ivan, Naili Farida, Sari Listyorini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Toko Buku Toga Mas Semarang*, JURNAL ILMU ADMINISTRASI BISNIS, Volume 6 No.3, JUNI 2017, ISSN: 0110-6271.

Harfika, Abdullah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya* Balance, XIV(1) Maret 2017, 44–56.