PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT GLOBAL KAPITAL INVESTAMA BERJANGKA JAKARTA

Oleh:

Nama: Sarah Kartika Sari

NIM: 23169040

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Pemasaran

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA AGUSTUS 2023

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. GLOBAL KAPITAL INVESTAMA BERJANGKA JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Sarah Kartika Sari

NIM : 23169040

Jakarta, 10 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

(Dr. Abdulah Rakhman)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

ABSTRACT

Sarah Kartika Sari/23169040/2023/The Influence Of Service Quality And Customer Value On PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta /Advisors: Dr Abdulah Rakhman

The rapid development of the economy from year to year encourages various forms of financial business to develop. With the economic conditions in several developing countries that are still unstable, people are faced with various options regarding how to invest their funds so that they can provide maximum results. The capital market is an attractive option because of its promising rate of return. Where in the capital market can choose derivative products (derivatives) in the form of contracts. These are derivative investments and futures commodities that are traded by futures exchange companies. In order for the futures trading development process to be successful during this crisis, PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta needs to evaluate and monitor these futures trading products.

In this study, data collection used quantitative methods by measuring customer satisfaction using customer satisfaction surveys by distributing questionnaires to customers of PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta.

This study uses a non-probability sampling research method with a technical approach using judgment sampling. The research sample consisted of 107 customer respondents from PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta from 2020 – 2023. This study used descriptive analysis methods, validity and reliability tests, classical assumption tests and multiple linear regression tests.

The results of the validity and reliability tests of all question indicators on the variables of service quality, customer value, and customer satisfaction are valid and reliable. The classic assumption test shows that all pass the test. The F test obtained the value of Sig. of 0.000 <0.05 indicates that the regression model in this study is significant or the model is feasible to use. The t test obtained a significant value for the service quality variable 0.000 <0.05, and a significant value for the customer value variable 0.000 <0.05.

The results of this study are: (1) Service quality and customer value has a positive significant effect on customer satisfaction at PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta. (2) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta.

Keywords: service quality, customer value, customer satisfaction

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dengan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Sarah Kartika Sari/23169040/2023/Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta/ Pembimbing: Dr Abdulah Rakhman

Pesatnya perkembangan perekonomian dari tahun ke tahun mendorong berbagai bentuk bisnis finansial berkembang. Dengan kondisi perekonomian di beberapa negara berkembang yang masih belum stabil, masyarakat dihadapkan pada bermacam opsi mengenai metode menginvestasikan dana yang dimiliki bisa dapat memberikan hasil yang maksimal. Pasar modal adalah salah satu opsi yang menarik sebab tingkat pengembaliannya yang menjanjikan. Dimana didalam pasar modal bisa memilih produk turunannya (derivatif) yang berupa kontrak. Inilah investasi derivatif dan komoditi berjangka yang diperdagangkan perusahaan bursa berjangka. Agar proses pembangunan perdagangan berjangka dapat berhasil dimasa krisis ini, PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta perlu melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap produk perdagangan berjangka tersebut.

Dalam penelitian ini , pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan survey kepuasan pelanggan dengan menyebar kuesioner ke pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *non probability sampling* dengan teknik pendekatan menggunakan *judgment sampling.* Sampel penelitian ini terdiri dari 107 responden pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta dari tahun 2020 – 2023. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda.

Hasil uji validitas dan reliabilitas seluruh indikator pertanyaan pada variabel kualitas layanan, nilai pelanggan , serta kepuasan pelanggan adalah valid dan reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa semua lulus uji. Uji F diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah signifikan atau model layak digunakan. Uji t diperoleh nilai signifikan untuk variabel kualitas layanan 0,000 < 0,05, dan nilai signifikan untuk variabel nilai pelanggan 0,000 < 0,05.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta. (2) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta.

Kata kunci:kualitas layanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Atas segala nikmat dan rahmat-Nya serta ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul skripsi yang saya ajukan adalah "Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Global Kapital Investama Jakarta". Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan program Sarjana (S1) Skripsi di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie . Dimana penulis menyadari dan tidak menyangkal bahwa butuh usaha yang keras serta komitmen dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada Ibu saya tercinta, Ibu Tinah yang selalu mendukung saya dan memberikan saya cinta dan semangat nya selama proses penyelesaian skripsi ini. Dengan dukungan beliau saya bisa melewati proses penyelesaian skripsi ini dengan semangat yang tinggi untuk cepat selesai.
2. Kepada Ayah saya tersayang , Bapak Suparman yang selalu menemani saya untuk mengurus keperluan administrasi penyelesaian skripsi ini serta dukungan secara moral , dengan ada nya beliau saya menjadi yakin kepada diri saya bahwa saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada anggota keluarga saya yang lain yaitu kaka saya Sintha Kumala Dewi, tante saya Rustyati dan keponakan saya Shanum Agnia yang tidak pernah berhenti memberi semangat dan motivasi kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Kepada Bapak M.M Ir. Dergibson Siagian selaku rektor dan dosen penguji saya, yang memberikan saya kesempatan dan pengarahan yang baik selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Bapak Dr Abdulah Rakhman selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu nya untuk membimbing saya serta memberikan arahan dan ilmunya untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi , Manajemen yang telah memberikan ilmu , mendidik dan menceritakan pengalamannya selama saya berkuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses skripsi ini.
7. Kepada teman hidup saya yang terkasih, Prakoso Adi Bagaskara yang selalu menyakinkan saya bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
8. Dan Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir Kata, semoga segala pertolongan dan dukungan semuanya mendapat balasan yang terbaik dari Allah Subhanahu wa Ta'ala. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna karena kesempurnaan hanya milik *Allah Subhanahu wa Ta'ala*. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca bersedia memberikan saran yang membangun untuk memberikan koreksi pada skripsi ini dan diadakan perbaikan untuk penulis berikutnya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR ISI

	Halaman
Coyer.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Surat Pernyataan	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Indentifikasi Masalah	8
C. Batasan Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. Kajian Pustaka	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III. Metode Penelitian 26
A. Objek Penelitian 26
B. Desain Penelitian..... 26
C. Variabel Penelitian..... 28
D. Teknil Pengambilan Sampel..... 36
E. Teknik Pengumpulan Data…..... 38
BAB IV Hasil Analisis Dan Pembahasan..... 50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 50
B. Analisis Deskriptif..... 53
C. Hasil Penelitian..... 75
D. Pembahasan..... 77
BAB V Simpulan Dan Saran 80
A. Simpulan..... 80
B. Saran 80
Daftar Pustaka..... 82
Lampiran..... 83

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 2
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Layanan.....36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Nilai Pelanggan 45
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....61
Tabel 3.4 Skala Likert 62
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....62
Tabel 4.2 Uji Validitas Nilai Pelanggan 63
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 64
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 65
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan 66
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....67
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....67
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia 68
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan 68
Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....69
Tabel 4.11 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....69
Tabel 4.12 Hasil Uji Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan 70
Tabel 4.13 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....71
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas 71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....72
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi.....72
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastitas 73
Tabel 4.18 Hasil Uji Keberartian Model (Uji F).....73
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t) 74
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinas.....74

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penelitian Terdahulu 2
Gambar 1.2 Operasional Variabel Kualitas Layanan 36
Gambar 2.1 Operasional Variabel Nilai Pelanggan 45
Gambar 3.1 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan 61

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Jawaban Responden 2
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS – Kualitas Data 36
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS – Uji Asumsi Klasik 45
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS – Uji Regresi Linear Berganda 61
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS – Data Responden 62
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS – Mean 62