



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT NISSIN FOODS INDONESIA
KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Global Jakarta



Disusun Oleh:

MUHAMAD GILANG FAUZ MUNTADOR
NIM. 163402025

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, November 2020



Muhamad Gilang Fauz Muntador
163402025.

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muhamad Gilang Fauz Muntador
NIM : 163402025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan kulaitas pelayanan dengan kepuasan
konsumen pada PT. Nissin Foods Indonesia
Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Zulkifli, ST., M.Si (.....)

Pembimbing 2 : Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt

(..........)

Ditetapkan di : Sukabumi

Tanggal : 06 Oktober 2021

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh


Nama : Muhamad Gilang Fauz Muntador
NIM : 163402025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan kulaitas pelayanan dengan
kepuasan konsumen pada PT. Nissin Foods
Indonesia Kabupaten Sukabumi

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, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Alfi Maghfuriah S.S.T.,M.Sc (.....)

Penguji 2 : Dwi Rachmawati S.S.T.,M.Mgt (.....)

Penguji 3 : Udriyah S.S.T.,M.Mgt (..........)

Ditetapkan di : Sukabumi
Tanggal : 06 Oktober 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terimakasih kepada tuhan yang maha esa, karena dengan bantuannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana jurusan manajemen. Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan kulaitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi”**.

Penulis telah banyak menerima sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Tak ada kata-kata ataupun ungkapan yang paling tepat selain ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Zulkifli, ST., M.Si menjadi pembimbing 1 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt Selaku pembimbing 2 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Terima Kasih PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

Semoga tuhan yang maha esa, senantiasa memberikan balasannya yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan kebaikan dan ketulusan atas segala hal yang penulis peroleh selama ini, Amin.

Sukabumi, 06 Oktober 2021

Penulis

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 Manajemen. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Usulan Penelitian ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Usulan Penelitian ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dra. Sri Utami, MM dan Dadang Ahmad Zaeni, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak PT Nissin Food Indonesia Kabupaten Sukabumi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sukabumi, November 2020

Penulis

Muhamad Gilang Fauz Muntador

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : {Muhamad Gilang Fauz Muntador}
NPM : {163402025}
Program Studi : {SI Manajemen}
Jenis Karya Ilmiah : {Skripsi}

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

{Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di PT Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi}

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Usulan Penelitian saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, November 2020

Yang menyatakan



Muhamad Gilang Fauz Muntador
163402025

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena dengan kualitas yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, artinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen terjalin dengan baik. Kepuasan konsumen sangat penting bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa konsumen, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan, perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di PT Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif korelasional, melalui survey dengan mengambil sampel dari suatu populasi, dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data, yaitu untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel. Sedangkan yang menjadi unit analisisnya adalah konsumen di PT Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi sebanyak 96 konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan besarnya nilai korelasi antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,772, artinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat. Sifat kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) nilainya positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen pun akan semakin meningkat. Nilai koefisien determinasi atau r sebesar 0,595 yang artinya besarnya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 59,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai analisis regresi $Y = 9,205 + 0,706 X$ artinya jika tidak ada variabel independen maka besarnya kepuasan konsumen adalah 9,205. Jika setiap ada penambahan 1 variabel X maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,706.

ABSTRACT

Service quality is one of the variables that affect customer satisfaction, because good quality will increase customer satisfaction, meaning that the relationship between service quality and customer satisfaction is well-established. Customer satisfaction is very important for the life of a company, because without consumers, there will be no buying and selling transactions between the two. For that service activities, the company must be oriented towards customer satisfaction, customer satisfaction can contribute to the company in increasing long-term income. The purpose of this study was to examine the relationship between service quality and customer satisfaction at PT Nissin Foods Indonesia, Sukabumi Regency. This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction. This research was carried out using descriptive correlational methods, through surveys by taking a sample from a population, and using a questionnaire as a data collection tool, namely to see the relationship between two or more variables. Meanwhile, the unit of analysis is 96 consumers at PT Nissin Foods Indonesia, Sukabumi Regency. The results of this study indicate the magnitude of the correlation value between service quality (X) on customer satisfaction (Y) of 0.772, meaning that the relationship between service quality and customer satisfaction has a strong relationship. The nature of service quality (X) on customer satisfaction (Y) is positive, meaning that if the quality of service increases, customer satisfaction will also increase. The coefficient of determination or r is 0.595, which means that the relationship between service quality and customer satisfaction is 59.5% and the rest is influenced by other variables not examined in this study. The regression analysis value $Y = 9.205 + 0.706 X$ means that if there are no independent variables, the amount of customer satisfaction is 9.205. If each addition of 1 variable X will increase satisfaction by 0.706.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis Penelitian	11
1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	14
2.2 Manajemen Pemasaran	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	16
2.2.2 Manajemen Pemasaran	17
2.2.3 Tingkatan Pemasaran.....	18
2.2.4 Konsep Pemasaran.....	18

2.2.5 Bauran Pemasaran.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.4 Kepuasan Konsumen	25
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.4.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	27
2.4.4 Level-Level Pemicu Kepuasan Konsumen	29
2.4.5 Strategi Kepuasan Konsumen	30
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	30

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	32
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	33
3.2 Metode Penelitian	35
3.2.1 Prosedur Penelitian	36
3.2.2 Desain Penelitian	36
3.2.3 Populasi dan Sampel	37
3.2.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.2.5 Operasional variabel	40
3.2.6 Instrumen Penelitian	42
3.2.7 Metode Analisis Data.....	43
3.2.7.1 Uji Validitas.....	43
3.2.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.2.8 Analisis Statistik	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	50
4.2.1 Hasil Uji Validitas	50
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.3 Penilaian Kualitas Pelayanan.....	54
4.4 Penilaian Kepuasan Konsumen	62
4.5 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	69
4.5.1 Analisis Korelasi	69
4.5.2 Koefisien Determinasi	70
4.5.3 Analisis Regresi	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya perkembangan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan konsumen yang memegang peranan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Berkembangnya dunia usaha dewasa ini yang ditunjang oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan tingkat kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Hal ini biasa dilihat dari berubahnya pola pikir dan pola hidup masyarakat yang menimbulkan gaya hidup dan pola pikir baru, hal ini dapat membawa dampak positif bagi para pengusaha untuk melihat peluang bisnis dan mempengaruhi konsumen yang bersifat konsumtif.

PT. Nissin Foods Indonesia berdiri pada tanggal 28 februari tahun 1992. PT. Nissin Foods Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi mie instan top ramen yang terletak di Jl. Jababeka raya Blok N-1, kawasan industri jababeka cikarang. perusahaan ini telah berjalan selama kurang lebih 28 tahun dan masih bertahan walaupun sudah semakin banyaknya perusahaan pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama. Kualitas pelayanan sangat penting dalam persaingan tersebut karena konsumen akan memilih kualitas pelayanan yang menarik dan yang sangat baik

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberikan kepuasan kepada para konsumen, misalnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik dan menarik dari pesaing lainnya. Kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan bagaimana senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Karena setiap konsumen pada umumnya semua mengharapkan kualitas pelayanan yang baik, menarik, dan memuaskan.

Untuk mencapai kepuasan konsumen perlu didukung dengan adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai harapan atau melebihi harapannya. Kualitas pelayanan yang baik maka akan mendapatkan kepuasan konsumen, kepuasan akan membentuk persepsi hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dengan pembenahan kualitas pelayanan. Pada umumnya tujuan didirikannya suatu perusahaan antara lain adalah untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan, dengan demikian perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik supaya kepuasan konsumen dapat terpenuhi dan daya beli terhadap produk mie instan top ramen meningkat. Semakin baik kualitas pelayanan, maka permintaan terhadap konsumen akan semakin meningkat dan pihak perusahaan yang memproduksi akan mempunyai keuntungan.

Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan adalah suatu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen, serta berusaha memenuhi setiap harapan konsumen

dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik, menarik, dan memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing sehingga hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen dengan kualitas pelayanan yang baik, menarik, dan memuaskan dan meminimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Mengingat perusahaan dituntut harus mampu mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang sangat ketat.

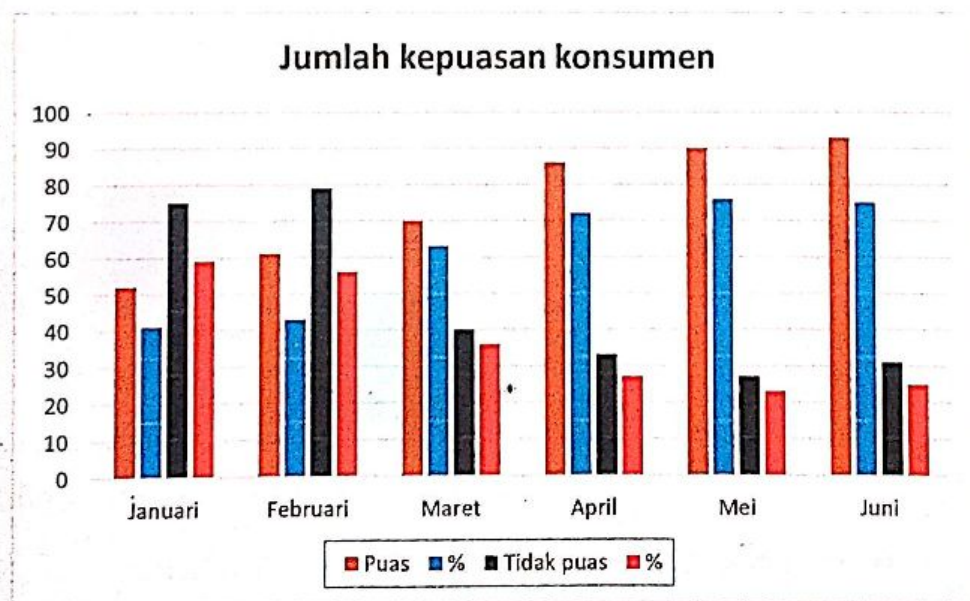
Fenomena masalah yang terjadi pada PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi adalah menurunnya jumlah pendapatan setiap bulannya di sebabkan kurang baiknya kualitas pelayanan yang dihasilkan, hal tersebut dapat di lihat dari data penjualan di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Kepuasan konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten
Sukabumi periode 2019

NO	Bulan	Puas	%	Tidak Puas	%	Jumlah Konsumen	Target Kepuasan Konsumen
1	januari	52	41	75	59	127	100%
2	Februari	61	43	79	56	140	100%
3	Maret	70	63	40	36	110	100%
4	April	86	72	33	27	119	100%
5	Mei	90	76	27	23	117	100%
6	Juni	93	75	31	25	124	100%

Sumber : PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi

Dari tabel 1.1 jumlah kepuasan konsumen dapat digambarkan dalam bentuk grafik, seperti pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1
Jumlah kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1 diatas, dapat diketahui rendahnya kepuasan konsumen, menyebabkan terjadinya peningkatan ketidak puasan konsumen pada beberapa bulan diantaranya januari dan Februari, periode 2019. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah rendahnya kepuasan konsumen yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut kedalam suatu penelitian dengan judul ,
“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi”.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.
2. Bagaimana kepuasan konsumen PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.

1.3 Maksud dan tujuan penelitian

Adapun maksud tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi.

1.4 Kegunaan penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan membandingkan teori yang telah dipelajari dengan penerapannya pada praktek di lapangan.

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi dan dasar pemikiran terutama bagi peneliti lainnya agar lebih mendalami.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen perusahaan agar senantiasa memberikan kualitas terbaik, khususnya agar semakin diminati para konsumen dan memberikan kepuasan yang optimal.

1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Fandy Tjiptono (2016:77) "kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam

mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan baru dapat dikatakan jika penjualan telah mengantarkan kualitas pelayanan baik berupa produk ataupun jasanya memenuhi ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler (2017:83), Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa dalam Tjiptonq (2016:137)

yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*) dimana kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik dari pelanggan, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, material yang digunakan perusahaan, hingga penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*) dimana kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati
3. Daya tangkap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, juga

selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap permasalahan pelanggan.

5. Kepedulian (*Empathy*) dimana perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Menurut Philip Kotler (2017:138) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka”. Jika kinerja gagal tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas.

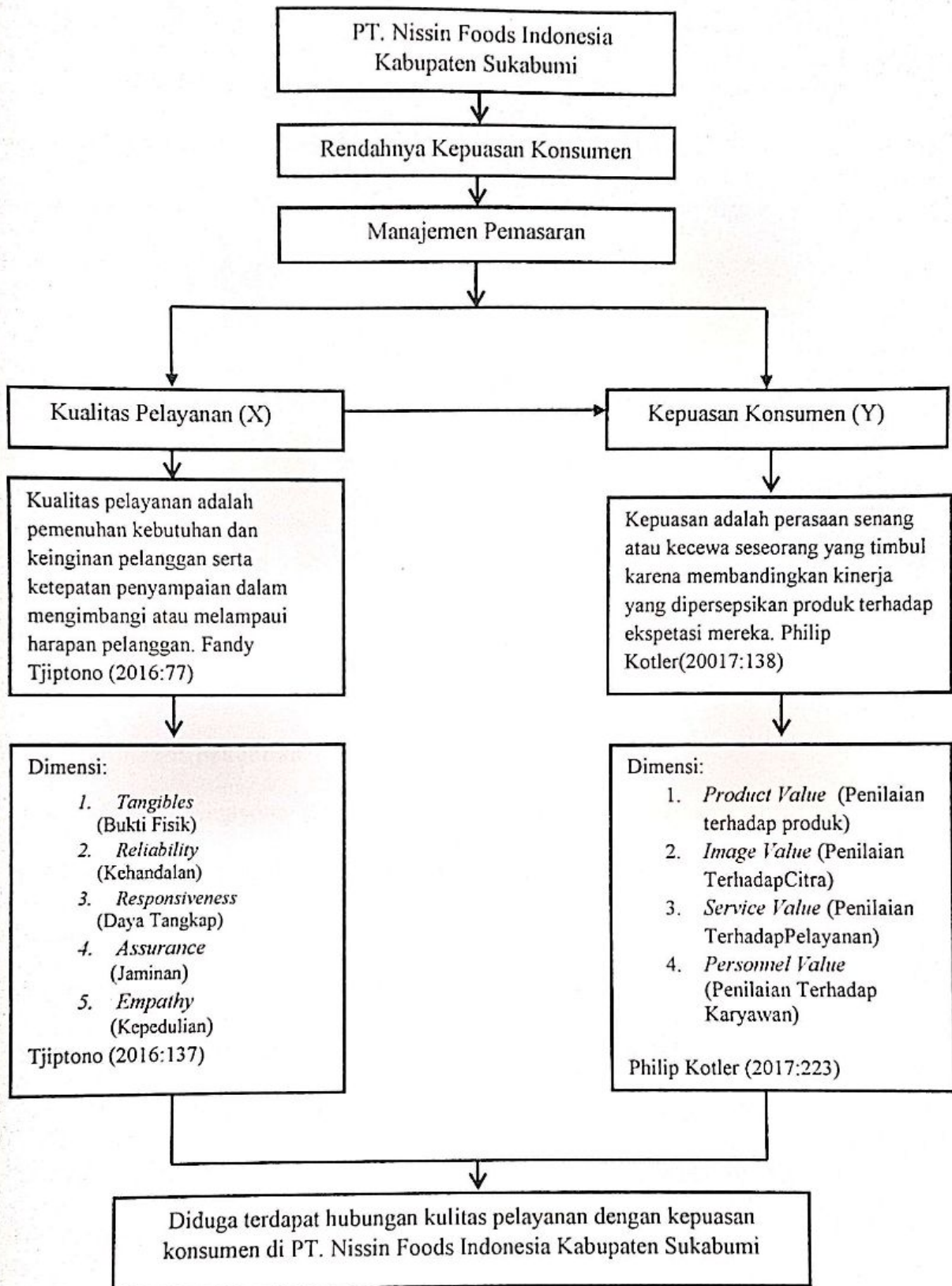
Menurut Philip Kotler (20017:223) dimana ada 4 dimensi kepuasan konsumen yaitu:

1. *Product value* (penilaian terhadap produk) dimana evaluasi pelanggan mengenai seberapa besar keuntungan dapat dinikmati oleh pelanggan terhadap produk yang ditawarkan produsen. Perusahaan dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan melalui fitur, performansi, konformansi, durabilitas, kemudahan dalam perbaikan, dan desain.
2. *Image value* (penilaian terhadap citra) merupakan *value* yang dapat dari persepsi pelanggan terhadap keseluruhan komponen yang menghasilkan jasa atau reputasi perusahaan dimata konsumen. Citra bisa didapatkan melalui produk, merk, gedung, lokasi, dan sebagainya.

3. *Service value* (penilaian terhadap pelayanan) yaitu *value* yang membedakan suatu produk dengan pesaingannya yang dirasakan pembeli dalam pelayanan yang menyertai pembelian suatu produk atau jasa. *Service value* dapat dilihat dalam bentuk proses pelayanan yang diterima oleh pelanggan, apakah cepat, tepat, memuaskan.
4. *Personnel value* (penilaian terhadap karyawan) yaitu merupakan ukuran kemampuan, pengetahuan, dan keahlian karyawan dalam memahami pelanggan. *Personnel value* dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi, kecepatan, dan ketelitian karyawan dalam menangani pelanggan, serta kesopanan dan keramahan dari karyawan terhadap pelanggan.

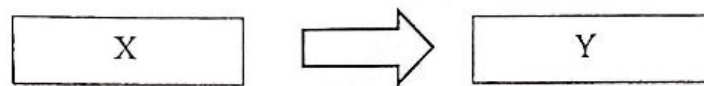
Menurut Philip Kotler terdapat pengaruh dan saling keterkaitannya antara kualitas dengan kepuasan konsumen, dimana dijelaskan oleh Philip Kotler (2001:144). "Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang berkaitan erat. Semakin tinggi tingkat kualitas maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah."

Seperti yang telah dijelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah nilai paling penting yang membuat konsumen akan tetap mencintai produk kita dan akan selalu memberikan kepuasan. Sehingga pelayanan yang prima dapat berperan penting bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan agar tercipta hubungan baik antara perusahaan dan konsumennya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.



Gambar 1.2
Kerangka pemikiran penelitian

Berdasarkan kajian di atas, peneliti ini akan dibatasi pada kajian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian untuk memperjelas antara variable X dan Y maka dapat di jelaskan dalam gambar paradigma sebagai berikut:



Keterangan:

X= Kualitas Pelayanan

Y= Kepuasan Konsumen

Gambar 1.3
Paradigma Penelitian

1.6 Hipotesis penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 31) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian disusun sebagai berikut :

“Diduga Terdapat Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi”

1.7 Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian ini di PT. Nissin Foods Indonesia Kabupaten Sukabumi yang beralamat di Jl. Raya Karang Tengah – Cibadak Kabupaten Sukabumi. Adapun waktu yang dibutuhkan penulis dalam waktu 6 bulan terhitung dari bulan Juli 2020 hingga Desember 2020. Yang disajikan dalam bentuk tabel 1.2 seperti berikut :

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian Tahun 2020

No.	Kegiatan	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Pra Penelitian	X					
2.	Pengumpulan Data		X				
3.	Analisis Data			X			
4.	Penyusunan Laporan				X		
5.	Sidang Usulan penelitian				X	X	
6.	Bimbingan dan Perbaikan					X	
7.	Sidang Skripsi						X

Sumber: Data diolah

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2015. *Pemasaran Strategik*, edisi 2
Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2018. *Marketing Manajement*, Edisi 13
Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12,
Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13,
Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: C.V ANDI
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:
C.V ALFABETA.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:
C.V ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy dan Candra Gregorius. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*.
Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Badrudin. 2015. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: C.V ALFABETA.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: C.V
YRAMA WIDYA.