

**SURVEI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PELANGGAN PADA
PT. SINAR MITRA CENDEKIA DI JAKARTA PUSAT**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Oleh:

IYEN FIFIN DESRIANG DAKHI

1940630011



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**SURVEI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PELANGGAN PADA
PT. SINAR MITRA CENDEKIA DI JAKARTA PUSAT**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh
gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) Pada Program Studi
Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan
Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

IYEN FIFIN DESRIANG DAKHI

1940630011



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iyen Fifin Desriang Dakhi

NIM : 1940630011

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) yang berjudul “SURVEI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PELANGGAN DI PT. SINAR MITRA CENDEKIA DI JAKARTA PUSAT” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka Karya Tulis Ilmiah Akhir ini (KTIA) ini dianggap batal.

Jakarta, 02 Agustus 2022



(Iyen Fifin Desriang Dakhi)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

**SURVEI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PELANGGAN PADA PT. SINAR MITRA CENDEKIA
DI JAKARTA PUSAT**

Oleh:

Nama : Iyen Fifin Desriang Dakhi
NIM : 1940630011
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) guna mencapai gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 02 Agustus 2022

Menyetujui:

Dosen Pembimbing

(Ir. Yusuf Rombe, M.Allo, M.Psi.)

NIDN: 0321066904

Mengetahui:

Ketua Program Studi

(Fery Tobing, S.E., M.M.)

NIDN: 0316116601



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Pada 02 Agustus 2022 telah di selenggarakan Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

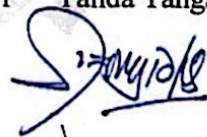
Nama : Iyen Fifin Desriang Dakhi

NIM : 1940630011

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Termasuk ujian Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul “SURVEI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PELANGGAN PADA PT. SINAR MITRA CENDEKIA DI JAKARTA PUSAT” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Fery Tobing, S.E., M.M	Ketua Penguji	
2. Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M., CRBD., CRBC	Anggota Penguji	
3. Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi	Anggota Penguji	

Jakarta, 02 Agustus 2022



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI**

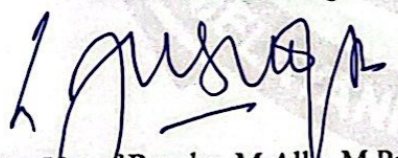
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini di ajukan oleh:

Nama : Iyen Fifin Desriang Dakhi
NIM : 1940630011
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi
Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir
Judul : Survei Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan
Pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Cendekia di Jakarta Pusat

Telah berhasil di pertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, disetujui pada hari Selasa, 02 Agustus 2022.

Dosen Pembimbing


(Ir. Yusuf Rombe, M.Allb, M.Psi.)
NIDN: 0321066904

Ketua Program Studi


(Fery Tobing, S.E., M.M.)
NIDN: 0316116601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia




(Maksimus Bisa, S.K.M., SSt.Ft., M.Fis.)
NIDN: 0329047101



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iyen Fifin Desriang Dakhi
NIM : 1940630011
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi
Jenis Tugas akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir
Judul : Survei Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan
Pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Cendekia di Jakarta Pusat

Menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal 02 Agustus 2022
Yang Menyatakan



Iyen Fifin D. Dakhi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat anugrah dan pertolongan serta kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Cendekia Di Jakarta Pusat”.

Penelitian ini di buat dan di susun sebagai Karya Tulis Ilmiah Akhir, serta sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Diploma-III Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, kesalahan serta jauh dari kata sempurna akibat keterbatasan kemampuan yang di miliki penulis. Namun berkat dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak, penyusunan Karya Tulis ilmiah Akhir (KTIA) ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Dermawan Dakhi dan Ibu Nirmalati Buulolo serta keempat saudara penulis yang tanpa henti selalu mendukung dan mendoakan penulis sehingga bisa sampai di titik ini.
2. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Maksimus Bisa, SSt.FT., S.K.M., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi dan Bapak Adventus MRL Batu, SKM., M.Kes selaku Wakil Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Perbankan Dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Dr. Lis Sintha., S.E., MM. selaku ketua senat Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
6. Bapak Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi selaku Dosen Pemimbing Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dan

masuk untuk membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan penulisan KTIA ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan serta seluruh Staf Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia yang ikut membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan KTIA ini.
8. Kepada Direktur PT. Sinar Mitra Cendekia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka pengumpulan data.
9. Kepada Tarit Moses Lase sebagai kekasih yang selalu meluangkan waktu, pikiran, memberi semangat dan dukungan di dalam penyusunan KTIA ini.
10. Kepada sahabat penulis Cindy Putri Maharani Dachi, Ridho Ilham Dakhi, dan Netania Ribel Gulo yang selalu memberi semangat dan dukungan doa dalam penyusunan KTIA ini.
11. Kepada kak Morifa, kak Elsa, kak Dewi, dan kak Aya selaku senior angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang sudah berjuang bersama-sama selama tiga tahun lamanya.
13. Keluarga HIMA Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi

Dengan segala rasa syukur, penulis ucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam penyusunan KTIA ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat dan menambah ilmu serta wawasan bagi para pembaca guna perkembangan ilmu pengetahuan di bidang studi perbankan dan keuangan.

Jakarta, 02 Agustus 2022

Iyen Fifi D. Dakhi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	9
2.2.4 Cara Mengukur Kepuasan.....	10

2.3	Loyalitas Pelanggan	11
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	11
2.3.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan	11
2.3.3	Cara Mengukur Loyalitas Pelanggan	12
2.3.4	Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	13
2.4	Keputusan Pembelian	13
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.4.2	Aspek-aspek Keputusan Pembelian Pelanggan	14
2.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	16
BAB III	TINJAUAN PERUSAHAAN.....	19
3.1	Sejarah	19
3.1.1	Motto, Visi, dan Misi PT. Sinar Mitra Cendekia	19
3.1.2	Makna Logo PT. Sinar Mitra Cendekia	20
3.2	Struktur Organisasi	21
3.3	Kegiatan Umum Perusahaan	21
3.3.1	Produk	21
3.3.2	Price.....	23
3.3.3	Place	23
3.3.4	Promotion.....	24
3.3.5	People.....	24
3.3.6	Physical Evidence	24
3.3.7	Proccess.....	24
BAB IV	PEMBAHASAN.....	25
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Data Diri	26
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.1.2	Berdasarkan Usia	26
4.1.3	Berdasarkan Jenis Pasar	27
4.1.4	Berdasarkan Lama Berlangganan	27
4.1.5	Berdasarkan Lokasi Perusahaan.....	28
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi	28
4.2.1	Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	28
4.2.2	Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	29
4.2.3	Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	33

4.2.4	Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	36
4.2.5	Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	38
4.3	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dan Pengambilan Keputusan.....	41
4.3.1	Kualitas Pelayanan Pada PT. Sinar Mitra Cendekia	41
4.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	42
4.4	Pembahasan Penelitian	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....		47
LAMPIRAN.....		48



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasar	27
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	27
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan.....	28
Tabel 4. 6. Perusahaan Bersih dan Nyaman.....	28
Tabel 4. 7. Staf/Karyawan Perusahaan Profesional Dalam Bekerja	29
Tabel 4. 8. Staf/Karyawan Cepat Tanggap	30
Tabel 4. 9. Staf/Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan.....	30
Tabel 4. 10. Staf/Karyawan Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan Pelanggan	31
Tabel 4. 11. Staf/Karyawan Memberikan Penawaran Produk Sesuai Kebutuhan Pelanggan	32
Tabel 4. 12. Perusahaan Memberikan Penawaran Harga Yang Terjangkau.....	32
Tabel 4. 13. Perusahaan Memberikan Kemudahan Dalam Metode Pembayaran ..	33
Tabel 4. 14. Respon Staf/Karyawan Sangat Baik Saat Menerima Complain	33
Tabel 4. 15. Staf/Karyawan Memberikan Informasi Akurat.....	34
Tabel 4. 16. Perusahaan Mengirimkan Produk Dalam Keadaan Baik	35
Tabel 4. 17. Pengiriman Dilakukan Tepat Waktu.....	36
Tabel 4. 18. Perusahaan Memberikan Jaminan Produk	36
Tabel 4. 19. Perusahaan Menangani Keluhan Dengan Cepat dan Memuaskan.....	37
Tabel 4. 20. Perusahaan Menjalinkan Komunikasi, Hubungan dan Kerja-sama Dengan Pelanggan.....	37

Tabel 4. 21. Staf/Karyawan Tetap Menangani Pelanggan Meskipun Diluar Jam Kerja.....	38
Tabel 4. 22. Perusahaan Memberikan Perhatian Terhadap Pelanggan	39
Tabel 4. 23. Perusahaan Mengutamakan Kepentingan Pelanggan	39
Tabel 4. 24. Perusahaan Memiliki Toleransi Tinggi.....	40
Tabel 4. 25. Perusahaan Berbagi Informasi/Ilmu Kepada Pelanggan.....	40
Tabel 4. 26. Kualitas Pelayanan Pada PT. Sinar Mitra Cendekia	41
Tabel 4. 27. Keputusan Pembeli	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Logo PT. Sinar Mitra Cendekia	20
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi PT. Sinar Mitra Cendekia.....	21
Gambar 3. 3. Ethernet Router	22
Gambar 3. 4. Router Board	22
Gambar 3.5. Adapter	22
Gambar 3. 6. Switch.....	23
Gambar 3. 7. Tinta InkTec	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	49
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	50
Lampiran 3. Hasil Kuesioner 1	52
Lampiran 4. Hasil Kuesioner 2	56
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	56



ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tolak ukur bagi pelanggan dalam menentukan keputusan bertransaksi antara lanjut atau berhenti. Pendapat pelanggan tentang suatu bisnis sebagian dibentuk oleh kualitas layanan yang mereka terima. Oleh sebab itu, perusahaan membutuhkan umpan balik untuk melihat apakah kualitas layanan mereka memenuhi harapan pelanggan. Tujuan utama dari penulisan karya tulis ilmiah akhir ini adalah mengetahui seberapa baik pelayanan di PT. Sinar Mitra Cendekia yang sudah diberikan serta apakah mampu menarik minat pelanggan untuk bertransaksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif yang hasil datanya kemudian dikonversi ke bentuk kuantitatif menggunakan skala Likert. Sebanyak 60 pelanggan PT. Sinar Mitra Cendekia digunakan sebagai responden dalam penelitian ini. Kuesioner dikirimkan kepada responden secara acak, dan jawaban mereka digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Hasil dari penyebaran kuesioner ini menunjukkan bahwa 30 responden (50%) menyatakan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan oleh PT. Sinar Mitra Cendekia adalah sangat baik atau memuaskan. Selain itu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sebanyak 40 responden (66,6% dari total) telah memutuskan untuk melakukan transaksi dan menjadi pelanggan tetap di perusahaan ini sebagai hasil dari tingginya tingkat pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, memberikan layanan yang sangat baik sangat penting bagi keberhasilan perusahaan mana pun dan di mana pun lokasinya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin mudah untuk memenangkan hati pelanggan dan menuai hasilnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembeli

ABSTRACT

Service quality is a benchmark for customers in determining transaction decisions between continuing or stopping. Customers' opinions of a business are shaped in part by the quality of service they receive. Therefore, companies need feedback to see whether the quality of their services meets customer expectations. The main aim of writing this final scientific paper is to find out how good the service is at PT. Sinar Mitra Usaha that has been provided and whether it is able to attract customers' interest in making transactions. The method used in this research is a qualitative method where the data results are then converted to quantitative form using a Likert scale. A total of 60 customers of PT. Sinar Mitra Cendekia was used as a respondent in this research. Questionnaires were sent to respondents randomly, and their answers were used to collect data in this study. The results of distributing this questionnaire showed that 30 respondents (50%) stated that the quality of service offered by PT. Sinar Mitra Cendekia is very good or satisfactory. Apart from that, by providing good quality service, as many as 40 respondents (66.6% of the total) have decided to carry out transactions and become regular customers at this company as a result of the high level of service they receive. Thus, providing excellent service is critical to the success of any company and regardless of location. The better the quality of service provided, the easier it is to win the hearts of customers and reap the rewards.

Keywords: Service Quality, Buyer Decision