



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL PADA
PT.INDOFOOD DIVISI NUTRITION AND SPECIAL FOOD
DENGAN METODE SERVQUAL(SERVICE QUALITY)**

SKRIPSI

**SELLA CITRA DEWI
2019210118**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL PADA
PT.INDOFOOD DIVISI NUTRITION AND SPECIAL FOOD
DENGAN METODE SERVQUAL(SERVICE QUALITY)**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan
Pada Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan Strata-1**

**SELLA CITRA DEWI
2019210118**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

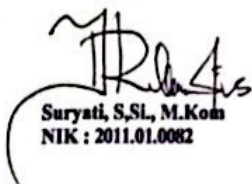
**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Melalui Media Sosial Pada PT. Indofood Divisi Nutrition And Special
Food Dengan Metode SERVQUAL(Service Quality)**

Oleh :

Sella Citra Dewi
NPM : 2019.21.0118

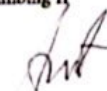
Palembang, 07 Agustus 2023

Pembimbing I



Suryati, S.Si., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Pembimbing II



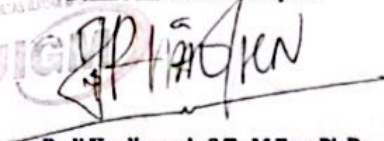
Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK : 2021.010303

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UIN



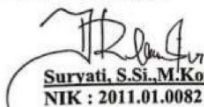
Rudi Herdiansyah S.T., M.Eng. Ph.D
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

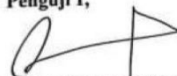
Pada hari Kamis, tanggal 20 bulan 07 tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 03 Agustus 2023

1. Ketua Penguji,


Suryati, S.Si., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

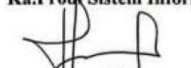
2. Penguji 1,


Imelda Saluza, S.Si., M.Sc.
NIK : 2015.01.0103

3. Penguji 2,


K. Ghazali, S.Kom., M.Kom
NIK : 1999.01.0009

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi


Nining Ariati, M.Kom
NIK : 1999.01.0011



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Sella Citra Dewi

NPM : 2019210118

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Melalui Media Sosial Pada PT. Indofood Divisi
Nutrition And Special Food Dengan Metode SERVQUAL
(Service Quality)

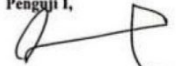
Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 03 Agustus 2023

Ketua Penguji,


Suryati, S.Si., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Penguji I,


Imelda Saluza, S.Si., M.Sc.
NIK : 2015.01.0103

Penguji II,


K. Ghazal, S.Kom., M.Kom
NIK : 1999.01.0009

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Nining Azzati, M.Kom
NIK : 1999.01.0011

ABSTRAK

kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan oleh suatu perusahaan atau organisasi, dan merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi oleh produsen, untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan mementingkan pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, melalui media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk pada PT.Indofood Divisi *Nutrition And Special Food* melalui media sosial. Karena tingkat kepuasan pelanggan juga dapat menyebabkan penurunan penjualan, selain itu PT.Indofood Divisi *Nutrition And Special Food* memerlukan analisis tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui kekurangan yang terdapat pada produk mereka, dengan menggunakan salah satu metode penelitian yaitu SERVQUAL (Service Quality), maka diharapkan penelitian ini dapat membantu PT.Indofood Divisi *Nutrition And Special Food*, meningkatkan kualitas produk maupun penjualan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important matter that must be considered by a company or organization, and is a top priority that must be met by producers, to meet customer expectations and desires in order to achieve predetermined goals, with an emphasis on service and product quality provided, through social media. This study aims to determine how much the level of customer satisfaction with products at PT.Indofood Nutrition And Special Food Division through social media. Because the level of customer satisfaction can also cause a decrease in sales, besides that PT.Indofood Nutrition And Special Food Division requires an analysis of the level of customer satisfaction to find out the deficiencies found in their products, using one of the research methods, namely SERVQUAL (Service Quality), it is hoped that this research will This can help PT.Indofood Nutrition And Special Food Division, improve product quality and sales.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penelitian yang dibuat “Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Media Sosial Pada PT.Indofood Divisi Nutrition And Special Food” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan penelitian ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Dr. Juhaini Alie, SH.,M.M sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom sebagai Ketua Jurusan Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Suryati, S.Si.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Ibu Vidya Qoriah Putri, S.SI.,M.T.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
8. Orang tua, saudara dan keluarga lainnya sebagai support sistem saya yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam berbagai hal.
9. Teman-teman yang telah berjuang Bersama dalam skripsi ini dan khususnya M.Roberto.AF, yang telah memberi support dan dukungan lebih.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan skripsi ini nantinya.

peneliti juga berharap agar skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis

Sella Citra Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRAC</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis.....	7
2.1 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Media Sosial.....	8
2.3 Metode <i>SERVQUAL</i>	9
2.4 <i>PT. Indofood Divisi Nutrition And Special Food</i>	10
2.5 Kuisisioner.....	11
2.6 Populasi dan Sampel.....	11
2.7 Pengambilan Sampel.....	11
2.8 SPSS.....	13
2.9 <i>Cronbach Alpha</i>	13
2.10 <i>Kolmogorov Smirnov</i>	14

2.11 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Tahapan Penelitian.....	19
3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian	19
3.2.1 Analisa.....	20
3.2.2 Perumusan Masalah.....	20
3.2.3 Studi Literatur.....	21
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.3 Profil Perusahaan	21
3.3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
3.3.2 Visi dan Misi	21
3.3.3 Struktur organisasi.....	22
3.3.4 Tugas dan Wewenang	22
3.4 Langkah-langkah Pengumpulan Data	23
3.5 Pengolahan Data	24
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	24
3.7 Ukuran Sampel	25
3.8. Penyusunan Kuesioner	26
3.9. Penyebaran Kuesioner.....	27
3.9.1. Penyebaran <i>Pilot Sample</i> Kuesioner (Kuesioner Awal)	27
3.10 Kuisisioner SERVQUAL	28
3.10.1 Pertanyaan kuisisioner.....	31
3.11. Contoh Implementasi Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL	33
3.11.1.Perhitungan Nilai Ekspektasi terhadap Kualitas Pelayanan <i>PT.Indofood Nutrition And Special Food</i>	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Analisis Deskriptif Responden	43
4.2. Analisis Deskriptif Variabel	44
4.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	54
4.2.3 Uji Korelasi	56
4.2.4 Uji Regresi Sederhana	56

4.2.5 Uji Hipotesis	58
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.2.7 Pembahasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Profil Instagram Promina	9
Gambar 2. 2 Model SERVQUAL	9
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	22
Gambar 4. 1 Diagram Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	47
Gambar 4. 2 Diagram Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4. 3 - Histogram <i>Display Normal Curve</i> Kepuasan Pelanggan	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Karakteristik penyebaran kuisioner	34
Tabel 3. 2 Hasil rata-rata nilai semua variable atau responden.....	35
Tabel 3. 3 Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi	36
Tabel 3. 4 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi.....	36
Tabel 3. 5 hasil perhitungan skor SERVQUAL.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alpha	52
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4. 12 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	55
Tabel 4. 13 Uji Korelasi.....	56
Tabel 4. 14 Uji Regresi Sederhana.....	57
Tabel 4. 15 Uji Statistik	58
Tabel 4. 16 Uji Determinasi (R ²) Model Summary.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Tidak Plagiat