

Faktor Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billiard di Tiger Pool



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Disusun oleh :

Nama : Edy Mulyono

Nrp : 111.18.049

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Erna Ferrinadewi, SE, MM

Dosen Pembimbing 2 : Bapak Muis

FAKULTAS EKONOMI PROGAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Atas berkah dan rahmat yang telah di berikan kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Penelitian optimalisasi kinerja staff sun andreas farm untuk peningkatan hasil produksi". Penelitian dan penyusunan skripsi ini di buat bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada S-1 Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Kartika Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Filipus Priyo Suprobo, S.T, M.T. Selaku rektor Universitas Widya Kartika.
2. Bapak Arief Budiman, B.S, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Widya Kartika.
3. Dr. Muis Murtadho, S.E., M.M. Selaku kepala program studi Manajemen Universitas Widya Kartika
4. Ibu Dr. Erma Ferrinadewe, S.E, M.M. Selaku dosen pembimbing I dalam penelitian ini serta dosen wali penulis yang senantiasa mendampingi selama masa studi penulis di Universitas Widya Kartika.
5. Bapak Diki Putra Setianto, S.M., M.Sc Selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika yang telah memberikan ilmu, waktu serta motivasi kepada penulis.
7. Bapak Michael Sutanto selaku pemilik perusahaan tempat penulis melakukan penelitian.
8. Para staff Perusahaan Sun Andreas Farm yang mau meluangkan waktu serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
9. Keluarga dan pasangan saya yang selalu mendukung dan mengupayakan yang terbaik untuk penulis hingga dapat menyelesaikan studi S1 dengan baik.
10. Teman-teman, sahabat, kerabat yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor faktor pelayanan terhadap kepuasan pelanggan billiard di tiger pool terhadap pelanggan dalam mengajukan masalah pada topik pelayanan billiard, dan untuk mengetahui jenis-jenis masalah yang diajukan oleh pelanggan tiger pool. permainan billiard sudah mulai menjamur di kalangan masyarakat Indonesia, tidak terkecuali di kota Surabaya. Orang-orang yang melakukan permainan ini tidak hanya terdiri dari orang-orang dengan status sosial ekonomi yang tinggi ataupun orang-orang dewasa, orang-orang dari kalangan masyarakat dengan status sosial menengah, para remaja, anak-anak dan keluarga pun dapat melakukan permainan ini. Hal ini disebabkan harga penyewaan sebuah meja di suatu tempat billiard relatif murah per jamnya, selain itu permainan ini pun cukup mudah untuk dipelajari. Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah metode kualitatif dengan menganalisis masalah-masalah yang diajukan mahasiswa berdasarkan hasil yang diperoleh. Masing-masing kelompok akan diberikan suatu permasalahan dan akan dijelaskan mengenai prinsip permainan billiard. berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan billiard tiger pool sangat memuaskan di karenakan pelayanan di billiard sangat focus dalam melakukan jobdesk yang di berikan oleh atasan atau captainnya

ABSTRACT

This study aims to determine how service factors influence billiards customer satisfaction at Tiger Pool, regarding customers' concerns about billiards service, and to determine the types of issues raised by Tiger Pool customers. Billiards has become increasingly popular among Indonesians, including in Surabaya. People who play this game are not only those with high socioeconomic status or adults; people from middle-class communities, teenagers, children, and families can also play this game. This is because the price of renting a table at a billiards venue is relatively cheap per hour, and the game is also quite easy to learn. The research method used by the researcher is a qualitative method by analyzing the problems submitted by students based on the results obtained. Each group will be given a problem and will be explained the principles of the billiards game. Based on the results of this analysis, it can be concluded that Tiger Pool billiards service is very satisfactory because the service at the billiards is very focused on carrying out the job description given by the superior or captain.

UWIKKA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iv
Abstrak.....	v
Abstract	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pengertian faktor	16
2.3 Definisi Pelanggan	17
2.2.3 keuntungan dari kepuasan pelanggan.....	20
2.2.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data	32
3.3 Teknik Pengumpulan Dat.....	33
3.4 Teknik Pengolahan Data.....	34
3.5 Teknik Analisa Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Dekripsi hasil penelitian.....	36
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.1.2.1. Deskripsi Pertanyaan 1.....	37
4.1.2.2 Deskripsi Pertanyaan 2.....	38
4.1.2.3. Deskripsi Pertanyaan 3.....	39
4.2.1 Reduksi Data.....	40
4.2.1.1 Reduksi Pertanyaan	40
4.2.1.2 Reduksi Pertanyaan	40
4.2.1.3 Reduksi Pertanyaan 3.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

UWIKARTIKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sumber Data.....	33
Table 4.1 Deskripsi Pertanyaan 1.....	37
Table 4.2 Deskripsi Pertanyaan 1.....	38
Table 4.3 Deskripsi Pertanyaan 1.....	39
Table 4.5 Reduksi Data Pertanyaan 1.....	40
Table 4.6 Reduksi Data Pertanyaan 2.....	40
Table 4.7 Reduksi Data Pertanyaan 3.....	41

