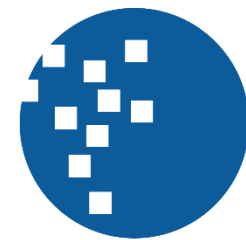


**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ASPECTS, RELIABILITY,*
PERSONAL INTERACTION, PROBLEM SOLVING, POLICY
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA *DEPARTMENT*
STORE TERBESAR DI INDONESIA MENGGUNAKAN RSQS**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Jenny Cornellya

00000056860

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ASPECTS, RELIABILITY,*
PERSONAL INTERACTION, PROBLEM SOLVING, POLICY
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA *DEPARTMENT*
STORE TERBESAR DI INDONESIA MENGGUNAKAN RSQS**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Jenny Cornellya

00000056860

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jenny Cornellya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000056860

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

“Analisis Pengaruh *Physical Aspects, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, Policy* terhadap *Service Quality* pada *Department Store* Terbesar di Indonesia Menggunakan RSQS”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Desember 2024



(Jenny Cornellya)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ASPECTS, RELIABILITY, PERSONAL INTERACTION, PROBLEM SOLVING, POLICY* TERHADAP *SERVICE QUALITY* PADA *DEPARTMENT STORE* TERBESAR DI INDONESIA MENGGUNAKAN RSQS”

Oleh

Nama : Jenny Cornellya
Nomor Induk Mahasiswa : 00000056860
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Skripsi
Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Desember 2024

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.

0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaingsih, S.E., M.S.M.

0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Analisis Pengaruh *Physical Aspects, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, Policy* terhadap *Service Quality* pada *Department Store* Terbesar di Indonesia Menggunakan RSQS”

Oleh

Nama : Jenny Cornellya
NIM : 00000056860
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 13 Desember 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Tessa Handra, S.E., M.E.

0322058406

Penguji



Helena Dewi, S.E., M.S.M.

0310098303

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.

0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jenny Cornellya

NIM : 00000056860

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **“Analisis Pengaruh *Physical Aspects*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, *Policy* terhadap *Service Quality* pada *Department Store* Terbesar di Indonesia Menggunakan RSQS”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 2 Desember 2024



(Jenny Cornellya)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ASPECTS, RELIABILITY, PERSONAL INTERACTION, PROBLEM SOLVING, POLICY* TERHADAP *SERVICE QUALITY* PADA *DEPARTMENT STORE* TERBESAR DI INDONESIA MENGGUNAKAN RSQS” dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Satu Jurusan Manajemen, Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan awal sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
- 2) Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
- 3) Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
- 4) Bapak Felix Sutisna, S.E., M.M. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya skripsi ini.

- 5) Mama dan keluarga yang telah memberikan berbagai dukungan material dan moral pada setiap proses penyelesaian skripsi, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Jason Daniel sebagai orang yang saya sayang yang sudah memberikan dukungan dan motivasi agar lebih rajin menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Teman-teman Penulis dari program studi manajemen dan teman-teman lain yang memberikan dukungan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Responden yang sudah membantu Penulis dengan mengisi kuesioner pada penelitian skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap kritik dan saran yang disampaikan dapat menjadi pembelajaran untuk menjadi lebih baik kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan seluruh pembaca. Akhir kata yang dapat Penulis sampaikan, terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tangerang, 2 Desember 2024



(Jenny Cornellya)

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ASPECTS*, *RELIABILITY*,
PERSONAL INTERACTION, *PROBLEM SOLVING*, *POLICY*
TERHADAP *SERVICE QUALITY* PADA *DEPARTMENT STORE*
TERBESAR DI INDONESIA MENGGUNAKAN RSQS**

(Jenny Cornellya)

ABSTRAK

Indonesia memiliki berbagai macam sektor usaha, salah satunya adalah sektor usaha perdagangan. Usaha perdagangan yang berkembang di Indonesia saat ini ada industri *retail*. Dimana salah satu jenis *retail* yang sering ditemui adalah *department store*. Perkembangan pada industri yang sama membuat *department store* menjadi bersaing secara ketat. *Service quality* menjadi salah satu solusi untuk mengatasi persaingan ketat tersebut. Dengan menggunakan metode *retail service quality scale* (RSQS). Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan survei kuesioner melalui *platform google form*. Sampel yang terkumpul sebanyak 197 orang sebagai responden dengan pengolahan data menggunakan *software IBM SPSS versi 26*. Penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *reliability* dan *personal interaction*.

Kata kunci: *Service Quality, Department Store, Retail, RSQS*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PHYSICAL ASPECTS,
RELIABILITY, PERSONAL INTERACTION, PROBLEM
SOLVING, POLICY ON SERVICE QUALITY AT THE LARGEST
DEPARTMENT STORE IN INDONESIA USING RSQS***

(Jenny Cornellya)

ABSTRACT (English)

Indonesia has various business sectors, one of which is the trade business sector. The trading business currently developing in Indonesia is retail. One type of retail that is often found is department stores. Developments in the same industry have made department stores fiercely competitive. Service quality is one solution to overcome this fierce competition. By using the retail service quality scale (RSQS) method. Research data was collected using a questionnaire survey via the Google Form platform. The sample collected was 197 people as respondents with data processing using IBM SPSS version 26 software. This research shows that there are two things that influence service quality, namely reliability and personal interaction.

Keywords: Service Quality, Department Store, Retail, RSQS

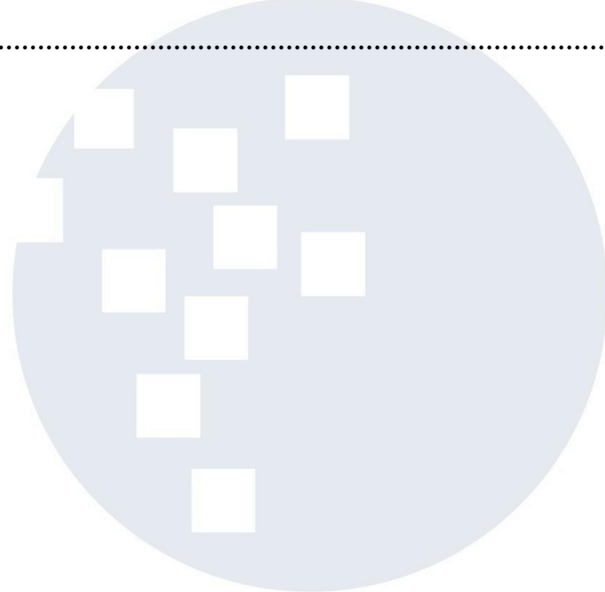
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English).....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Tinjauan Teori.....	18
2.1.1 Manajemen Operasional	18
2.1.2 Ritel.....	23
2.1.3 Department Store	31
2.1.4 Kualitas Pelayanan	33
2.2 Model Penelitian	34
2.3 Hipotesis	35
2.3.1 Pengaruh Aspek Fisik (<i>Physical Aspects</i>) terhadap Kualitas....	35
Pelayanan (<i>Service Quality</i>) department store di Indonesia.	35
2.3.2 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kualitas Pelayanan	36

<i>(Service Quality) department store</i> di Indonesia.....	36
2.3.3 Pengaruh Interaksi Personal (<i>Personal Interaction</i>) terhadap .	36
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality) department store</i> di Indonesia.....	36
2.3.4 Pengaruh Pemecahan Masalah (<i>Problem-Solving</i>) terhadap	
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality) department store</i> di Indonesia.....	37
2.3.5 Pengaruh Kebijakan (<i>Policy</i>) terhadap Kualitas Pelayanan	
(<i>Service Quality) department store</i> di Indonesia.....	37
2.4 Penelitian Terdahulu.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
3.2 Desain Penelitian	45
3.3 Pendekatan Penelitian.....	49
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.4.1 Populasi	50
3.4.2 Sampel	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6 Operasionalisasi Variabel	57
3.7 Teknik Analisis Data	63
3.7.1 Uji Data Pre-test.....	64
3.7.2 Uji Validitas.....	64
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	66
3.8 Regresi Linear Berganda.....	66
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	67
3.9 Uji Hipotesis.....	68
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Karakteristik Responden.....	70
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	72
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	74
4.1.6 Karakteristik Responden yang Pernah ke Department Store di	
Indonesia.....	75

4.1.7 Karakteristik Department Store yang Dikunjungi Responden.....	76
4.2 Analisis Deskriptif	76
4.2.1 Physical Aspects	78
4.2.2 Reliability.....	80
4.2.3 Personal Interaction	83
4.2.4 Problem Solving	86
4.2.5 Policy	88
4.2.6 Service Quality	90
4.3 Uji Instrumen.....	91
4.3.1 Uji Validitas Pre-Test	91
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	93
4.3.3 Uji Validitas <i>Main-Test</i>	95
4.3.4 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	98
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	100
4.4.1 Uji Normalitas	100
4.4.2 Uji Multikolinearitas	102
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	103
4.5 Uji Hipotesis.....	104
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	106
4.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	106
4.5.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	108
4.6 Interpretasi Hasil.....	109
4.6.1 Pengaruh <i>Physical Aspects</i> terhadap <i>Service Quality</i>	109
4.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Service Quality</i>	110
4.6.3 Pengaruh <i>Personal Interaction</i> terhadap <i>Service Quality</i>	111
4.6.4 Pengaruh <i>Problem Solving</i> terhadap <i>Service Quality</i>	112
4.6.5 Pengaruh <i>Policy</i> terhadap <i>Service Quality</i>	113
4.7 Implikasi Manajerial.....	113
4.7.1 Upaya Meningkatkan <i>Reliability</i> terhadap <i>Service Quality</i>	113
4.7.2 Upaya Meningkatkan <i>Personal Interaction</i> terhadap <i>Service Quality</i>	115

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	119
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	119
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	124



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Data Pendapatan Bersih</i>	7
<i>Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terdahulu</i>	38
<i>Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel</i>	58
<i>Tabel 3.7.2 Kriteria Uji Pre-test</i>	65
<i>Tabel 4.2 Tabel Skala Interval</i>	77
<i>Tabel 4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Physical Aspects</i>	78
<i>Tabel 4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Reliability</i>	80
<i>Tabel 4.2.3 Penilaian Responden Terhadap Personal Interaction.....</i>	83
<i>Tabel 4.2.4 Penilaian Responden Terhadap Problem Solving</i>	86
<i>Tabel 4.2.5 Penilaian Responden Terhadap Policy.....</i>	88
<i>Tabel 4.2.6 Penilaian Responden Terhadap Service Quality.....</i>	90
<i>Tabel 4.3.1 Uji Validitas Pre-Test</i>	91
<i>Tabel 4.3.2 Uji Reliabilitas Pre-Test</i>	93
<i>Tabel 4.3.3 Uji Validitas Main-Test</i>	96
<i>Tabel 4.3.4 Uji Reliabilitas Main-Test</i>	98
<i>Tabel 4.5.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda</i>	108

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.2 Retail Service Quality Scale (RSQS) Model</i>	35
<i>Gambar 3.2 Research Design</i>	46
<i>Gambar 3.4.2 Jenis Desain Penelitian</i>	52
<i>Gambar 3.4.2 Sampling Techniques</i>	54
<i>Gambar 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	70
<i>Gambar 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i>	71
<i>Gambar 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili</i>	72
<i>Gambar 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</i>	73
<i>Gambar 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan</i>	74
<i>Gambar 4.1.6 Karakteristik Responden yang Pernah ke Department Store di Indonesia</i>	75
<i>Gambar 4.1.7 Karakteristik Department Store yang Dikunjungi Responden</i>	76
<i>Gambar 4.4.1 Hasil Uji Histogram</i>	101
<i>Gambar 4.4.1 Hasil Uji P-Plot</i>	102
<i>Gambar 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas</i>	103
<i>Gambar 4.4.3 Hasil Scatterplot</i>	104
<i>Gambar 4.5.1 Hasil Uji R²</i>	105
<i>Gambar 4.5.2 Hasil Anova Uji F</i>	106
<i>Gambar 4.5.3 Hasil Coefficients Uji T</i>	107

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Turnitin (Wajib Ada)	124
Lampiran B Formulir Bimbingan (Wajib Ada)	137
Lampiran C Jurnal Utama	138
Lampiran D Kuesioner <i>Google Form</i>	153
Lampiran D Uji SPSS versi 26.....	169

