

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Sitorus, Bona Panahatan

2025

Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/551>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN DAN
KEPEDULIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN MEDAN**

PROPOSAL

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



BONI PANAHTAN SITORUS
NPM : 210110002

**MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN MEDAN

BONI PANAHATAN SILORUS

NPM: 210110007



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi



Dr. Milda Leani Br. Tarigan, S.Sos., MM

NIDN: 0108105002

Disetujui Oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Esi Silalahi', is written over a circular stamp of the university.

Esi Silalahi, SE., M.Si

NIDN: 0128097301

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN MEDAN

BENI PANAHATAN SITORUS

NPM: 210110002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI
MEDAN 22 JUNI 2025**



Penguji I

[Handwritten signature]

Darwin Tambu, S.P., A.Si
NIDN : 0103056601

Penguji II

[Handwritten signature]

Dr. Rosinda Sagala, M.Si
NIDN : 012806501

Ketua Penguji

[Handwritten signature]

Elli Situlahi, SE., M.Si
NIDN: 0128097301



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

[Handwritten signature]

Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702



Ketua Program Studi

[Handwritten signature]

Dr. Niska Irami Br. Tarigan, S.Sos., M.M
NIDN: 0108108002

ABSTRAK

BONI PANAHTAN SITORUS, 210110002. 2025. “PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT”.

Pembimbing : Esli Silalahi, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian terhadap kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan. Pengumpulan data ini melalui wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan responden sebanyak 96 responden yang diambil dengan menggunakan rumus slovin. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independent yaitu Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Dari hasil pengujian F simultan ditunjukkan pada nilai F_{hitung} sebesar $(53.439) > F_{tabel}$ $(2,704)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < (0,05)$ dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari hasil pengujian parsial (uji t) diperoleh nilai Daya Tanggap t_{hitung} $(2.799) > t_{tabel}$ $(1,986)$, Keandalan nilai t_{hitung} $(3.147) > t_{tabel}$ $(1,986)$ dan Kepedulian nilai t_{hitung} $(5.609) > t_{tabel}$ $(1,986)$. Artinya Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan.

Dari hasil pembahasan regresi linear berganda $KM = 3.381 + 0,153(DT) + 0,299(KA) + 0,502(KP) + \epsilon$. Dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,635. Artinya Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian 63,5% sedangkan 36,5% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti Bukti fisik, tempat dan Jaminan

Kata kunci : Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian

ABSTRACT

BONI PANAHTAN SITORUS, 210110002. 2025. "THE INFLUENCE OF RESPONSIVENESS, RELIABILITY, AND EMPATHY ON COMMUNITY SATISFACTION."

Supervisor: Esli Silalahi, SE., M.Si.

This study aims to identify and explain the influence of Responsiveness, Reliability, and Empathy on Community Satisfaction at PT. Jasa Raharja, Medan Branch. Data collection was carried out through interviews, questionnaires, and documentation studies. The research method used is quantitative, with a sample of 96 respondents selected using slovin's formula. Data analysis was conducted using SPSS version 25.

The results of the study indicate a relationship between the independent variables Responsiveness, Reliability, and Empathy and the dependent variable, namely Community Satisfaction. The simultaneous F-test results show an F-value of 53.439 > F-table value of 2.704 with a significance level of 0.000 < 0.05. This indicates that simultaneously, Responsiveness, Reliability, and Empathy have a significant influence on Community Satisfaction. Partial (t-test) results show that Responsiveness has a t-value of 2.799 > t-table of 1.986, Reliability has a t-value of 3.147 > 1.986, and Empathy has a t-value of 5.609 > 1.986. This means that Responsiveness, Reliability, and Empathy have a positive and significant effect on Community Satisfaction at PT. Jasa Raharja, Medan Branch.

From the multiple linear regression analysis, the equation obtained is:
$$KM = 3.381 + 0,153(DT) + 0,299(KA) + 0,502(KP) + e.$$
It can be concluded that Responsiveness, Reliability, and Empathy positively and significantly influence Community Satisfaction at PT. Jasa Raharja, Medan Branch. The coefficient of determination (R Square) is 0.635, meaning that 63.5% of Community Satisfaction can be explained by Responsiveness, Reliability, and Empathy, while the remaining 36.5% is explained by other factors such as Tangibles, Place, and Assurance.

Keywords: *Responsiveness, Reliability, Empathy*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan. skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral maupun material. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom SH, M, Hum selaku rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Miska Irani Br. Tarigan, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara.
4. Ibu Esli Silalahi, SE., M, Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara. Sekaligus sebagai dosen pembimbing.

5. Bapak Darwis Tamba. S.E., M.Si selaku dosen penguji satu saya yang sudah memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Roslinda Sagala, M.Si selaku penguji kedua saya yang sudah memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan Pendidikan penulis.
8. Kepada kedua orang tua hebat dalam hidup saya, Bapak Herijon Eni Sahata Sitorus dan Ibu Sufiaty Br Karo-karo. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari berbagai pihak yang mendukung penulisan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya untuk menambah wawasan.

Medan, Juni 2025
Penulis

BONI PANAHTAN SITORUS
NPM: 210110002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	12
2.1 Pemasaran jasa	12
2.1.1 Pengertian jasa	13
2.1.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pemasaran Jasa.....	16
2.2 Daya Tanggap	17
2.2.1 Pengertian Daya Tanggap	17
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tanggap	18
2.2.3 Indikator Daya Tanggap	18
2.3 Keandalan	19
2.3.1 Pengertian Keandalan.....	19
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keandalan	20
2.3.3 Indikator Keandalan	21
2.4 Kepedulian	21
2.4.1 Pengertian Kepedulian	21
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepedulian	22
2.4.3 Indikator Kepedulian.....	23
2.5 Kepuasan Masyarakat.....	23
2.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	23

2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	24
2.5.3 Indikator Kepuasan Masyarakat	25
2.6 Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Kepedulian Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan	25
2.6.1 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat ..	25
2.6.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat	26
2.6.3 Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	28
2.7 Kerangka Berpikir	29
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Operasionalisasi Variabel	33
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.7 Uji Hipotesis.....	42
3.7.1. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	42
3.7.2. Uji Signifikan simultan (Uji-F)	43
3.8 Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Jasa Raharja.....	45
4.1.2 Visi, Misi Dan Tujuan PT. Jasa Raharja	51
4.1.3 Logo PT. Jasa Raharja	52

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja.....	53
4.2 Karakteristik Responden.....	56
4.3 Tanggapan Responden.....	57
4.3.1 Tanggapan Responden tentang Daya Tanggap.....	57
4.3.2 Tanggapan Responden tentang Keandalan.....	60
4.3.3 Tanggapan Responden tentang Kepedulian	62
4.3.4 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat	63
4.4 Hasil Penelitian.....	65
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Parsial	65
4.4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Simultan.....	69
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.5.1 Uji Normalitas	71
4.5.2 Uji multikolinearitas	73
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	76
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.7 Uji Hipotesis.....	79
4.7.1 Uji Parsial (uji t)	79
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	80
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.8.1 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan	82
4.8.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan	82
4.8.3 Pengaruh Kepedulian terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Asna, A. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi
- Ghozali, I. (2018). *Analisis multivariat dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Hayani, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, M. (2009). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, M. (2006). *Manajemen Jasa* (edisi pertama). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi ketiga). Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. (2011). *Service Quality and Management*. Prentice Hall.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 14). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2018). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa* (Edisi ketiga). Andi
- Wendha, H., et al. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi

JURNAL

- Dina Desiyana Norrahimi, dkk (2024) *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Lumbung Inovasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 8, No. 2, hlm. 143–153
- Fattah hidayat (2004) dengan judul *Hubungan antara Kepedulian Pelayanan, Citra merek, dan Kepuasan Konsumen Telkom Flexi*. Tesis, Universitas Gadjah Mada

- Husin Cindy, dkk (2024). *Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Bisnis Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan)*. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 5(8), 108–118.
- Indra Gunawan (2019) *Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur* *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019*
- Karim Navarin, dkk. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150.
- Khomeiny Yunior (2019) *Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan*. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, Vol. 6, No. 2
- Nor Hadi (2019) *Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Vol 6, No 2 (2018)
- Samsir, Nur (2020) *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. Skripsi, Universitas Negeri Makassar
- Sihombing, M., & Siregar, R. (2020) *Pengaruh Kepedulian Pemerintah terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kota Medan*. *jurnal EKUITAS* Vol 3, No 2, November 2021, Hal 174–180