

**Pengaruh Memiliki Rasa (*Sense Of Belonging*), Kinerja  
Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan  
Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo.**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2021**

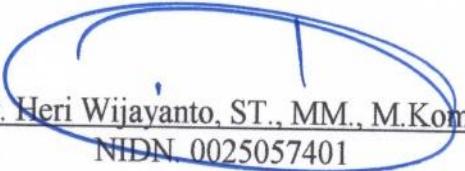
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Memiliki Rasa (*Sense of Belonging*), Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo  
Nama : Zein Yuli Cristiyan  
NIM : 16414022  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Juli 1995  
Program Studi : Manajemen

Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 7 Februari 2022

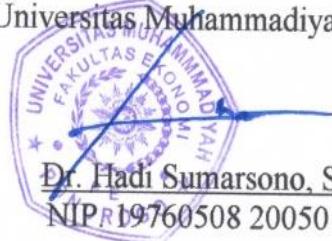
Pembimbing I

  
Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.  
NIDN. 0025057401

Pembimbing II

  
Fery Setiawan, SE., MM.  
NIDN. 0720128904

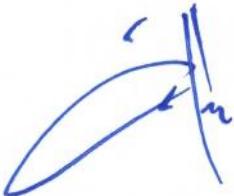
Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Dr. Hadi Sumarsono, SE, Msi.  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

  
Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.  
NIDN. 0025057401

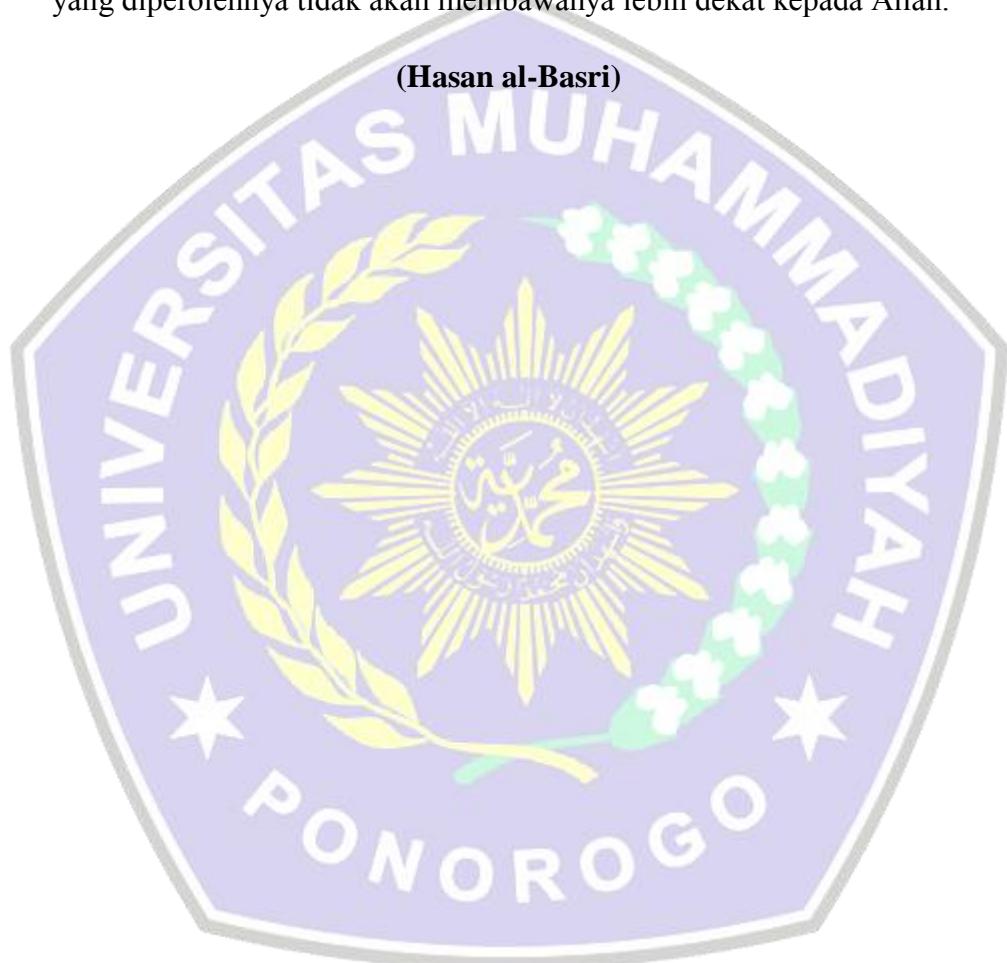
  
Naning Kristiyana, SE., MM.  
NIDN. 0721117501

  
Dwi Warni, SE., MM.  
NIDN. 0710048902

## MOTTO

“Barangsiapa belajar sesuatu semata-mata karena Allah, mencari ilmu yang ada bersama-Nya, maka dia akan menang. Dan barangsiapa yang belajar sesuatu karena selain Allah, maka dia tidak akan mencapai tujuannya, juga pengetahuan yang diperolehnya tidak akan membawanya lebih dekat kepada Allah.”

(Hasan al-Basri)



## **PERSEMBAHAN**

**Penelitian Ini Saya Persembahkan Kepada  
Kedua Orang Tua, Istri dan Anakku**

Terima Kasih saya ucapkan atas semua kasih sayang, motivasi, dukungan serta Do'anya sehingga tugas akhir ini bisa selesai dan semoga ini adalah sarana awal untuk melangkah menjadi yang lebih baik serta bisa membuat kalian bangga dan bahagia.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Memiliki Rasa (*Sense of Belonging*), Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo” Penyusunan skripsi ini dibuat untuk persyaratan menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) pada studi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini Penulis menyadari tidak lepas dari bimbingan, bantuan, saran dan petunjuk dari semua pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua, yang tak pernah lelah memberikan banyak motivasi untuk setiap proses yang dijalani penulis.
2. Dr. H. Happy Susanto, MA., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Naning Kristiyana, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Fery Setiawan, SE., MM., selaku pembimbing II yang telah memberikan memberikan pengarahan.

7. Keluarga tercinta Eva Kurnia Savitri, Devanka Leon Nugroho adalah istri dan anak yang senantiasa memberikan semangat, Motivator dukungan kepada penulis.
8. Untuk teman, sahabat dan kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah turut bersusah payah dalam memberikan bantuan, terimakasih untuk do'anya

Wassalamu'alaikum wr.wb

Penulis



Zein Yuli Cristiyan

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, Zein Yuli Cristiyan menyatakan bahwa Penelitian saya ini yang berjudul **“Pengaruh Memiliki Rasa (*Sense Of Belonging*), Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo”** Merupakan hasil karya saya sendiri dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam datar pustaka.

- Ponorogo, 7 Februari 2022

Penulis



Zein Yuli Cristiyan  
NIM : 16414022

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| Halaman Judul.....                                    | i    |
| Halaman Pengesahan .....                              | ii   |
| Motto .....   | iii  |
| Persembahan .....                                     | iv   |
| Kata Pengantar .....                                  | v    |
| Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian ..... | vii  |
| Daftar Isi.....                                       | viii |
| Daftar Tabel .....                                    | xi   |
| Daftar Gambar.....                                    | xii  |
| Daftar Lampiran.....                                  | xiii |
| Abstrak .....   | xiv  |
| Bab I Pendahuluan .....                               | 1    |
| A.    Latar Belakang .....                            | 1    |
| B.    Rumusan Masalah .....                           | 3    |
| C.    Tujuan Penelitian.....                          | 3    |
| D.    Manfaat Penelitian.....                         | 3    |
| Bab II Kajian Pustaka.....                            | 5    |
| A.    Landasan teori .....                            | 5    |
| 1.    Pemasaran .....                                 | 5    |
| 2.    Konsep Pemasaran.....                           | 6    |
| 3.    Bauran Pemasaran.....                           | 7    |
| 4.    Pemasaran Jasa .....                            | 9    |
| 1)    Definisi Pemasaran Jasa .....                   | 9    |
| 2)    Karakteristik Pemasaran Jasa .....              | 10   |
| 3)    Definisi Pemasaran Jasa Menurut Para Ahli ..... | 11   |
| 4)    Kualitas Dimensi Jasa.....                      | 11   |
| 5.    Kepuasan Pelanggan .....                        | 13   |
| 1)    Definisi Kepuasan Pelanggan .....               | 13   |
| 2)    Faktor-faktor Yang mendorong Kepuasan Konsumen  | 14   |

|                                   |  |    |
|-----------------------------------|--|----|
| 3)                                | Mengukur Kepuasan Pelanggan .....                  | 15 |
| 6.                                | Sense of Belonging (Memiliki Rasa) .....           | 16 |
| 1)                                | Definisi Sense of Belonging .....                  | 16 |
| 2)                                | Aspek-aspek Sense of Belonging .....               | 17 |
| 7.                                | Kinerja Pegawai .....                              | 17 |
| 1)                                | Definisi Kinerja Pegawai.....                      | 17 |
| 2)                                | Faktor Yang Beperngaruh Pada Kinerja Pegawai ..... | 19 |
| 3)                                | Meningkatkan Kinerja Pegawai.....                  | 21 |
| 4)                                | Aspek-aspek Kinerja Pegawai .....                  | 22 |
| 8.                                | Kualitas Pelayanan .....                           | 24 |
| 1)                                | Pengertian Kualitas Pelayanan .....                | 24 |
| 2)                                | Dimensi Kualitas Pelayanan .....                   | 25 |
| B.                                | Penelitian Terdahulu .....                         | 27 |
| C.                                | Kerangka Berfikir.....                             | 28 |
| D.                                | Hipotesis.....                                     | 29 |
| Bab III Metode Penelitian .....   | 32   |    |
| A.                                | Jenis Penelitian.....                              | 32 |
| B.                                | Ruang Lingkup Penelitian.....                      | 32 |
| C.                                | Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 33 |
| D.                                | Metode Pengambilan Data .....                      | 33 |
| E.                                | Jenis Data Penelitian .....                        | 34 |
| F.                                | Definisi Operasional Variabel.....                 | 34 |
| G.                                | Metode Analisis Data .....                         | 36 |
| H.                                | Uji Hipotesis.....                                 | 39 |
| I.                                | Uji Koefesien Determinasi .....                    | 40 |
| Bab IV Hasil Dan Pembahasan ..... | 41   |    |
| A.                                | Deskripsi Objek Penelitian.....                    | 41 |
| 1.                                | Sejarah Perusahaan .....                           | 41 |
| 2.                                | Visi dan Misi Perusahaan .....                     | 41 |
| 3.                                | Lokasi Perusahaan .....                            | 42 |
| 4.                                | Struktur Organisasi .....                          | 42 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.    | Jenis-jenis Pelayanan Perusahaan .....   | 43 |
| B.    | Deskripsi Responden.....   | 45 |
| 1.    | Usia .....   | 46 |
| 2.    | Jenis Kelamin.....   | 47 |
| 3.    | Lama Bekerja.....  | 48 |
| C.    | Deskripsi Variabel Penelitian.....   | 48 |
| 1.    | Pernyataan variable Sense of Belonging (Memiliki Rasa) .....                                 | 49 |
| 2.    | Pernyataan variable Kinerja Karyawan .....   | 50 |
| 3.    | Pernyataan variable Kualitas Pelayanan .....   | 52 |
| 4.    | Pernyataan variable Kepuasan Pelanggan .....   | 54 |
| D.    | Analisis Data .....  | 56 |
| 1.    | Uji Instrumen .....  | 56 |
| 1)    | Uji Validitas .....  | 56 |
| 2)    | Uji Reabilitas.....  | 60 |
| 2.    | Alat Analisis .....  | 61 |
| 3.    | Uji Hipotesis .....  | 62 |
| E.    | Pembahasan.....  | 68 |
| 1.    | Memiliki Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 68 |
| 2.    | Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 69 |
| 3.    | Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 69 |
| 4.    | Memiliki Rasa, Kinerja Karyawan, dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 70 |
| Bab V | Kesimpulan Dan Saran .....   | 71 |
| A.    | Kesimpulan.....  | 71 |
| B.    | Saran.....   | 72 |
|       | Daftar Pustaka .....   | 73 |
|       | Lampiran .....   | 76 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Jenis Jasa Pelayanan.....                                 | 43 |
| Tabel 2 Nama Nama Satuan Kerja dan Jumlah Responden.....          | 45 |
| Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Usia .....                     | 47 |
| Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 47 |
| Tabel 5 Data responden Berdasarkan Lama Bekerja .....             | 48 |
| Tabel 6 Variabel Memiliki Rasa/ Sense of Belonging (X1) .....     | 49 |
| Tabel 7 Variabel Kinerja Karyawan .....                           | 50 |
| Tabel 8 Variabel Kualitas Pelayanan .....                         | 53 |
| Tabel 9 Variabel Kepuasan Pelanggan .....                         | 54 |
| Tabel 10 Ringkasan Hasil Uji Validitas Memiliki Rasa.....         | 57 |
| Tabel 11 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan .....     | 57 |
| Tabel 12 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....   | 58 |
| Tabel 13 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....   | 59 |
| Tabel 14 Ringkasan Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan..... | 60 |
| Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....              | 61 |
| Tabel 16 Hasil Pengolahan Uji t .....                             | 62 |
| Tabel 17 Hasil Pengolahan Uji F .....                             | 66 |
| Tabel 18 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....                     | 68 |

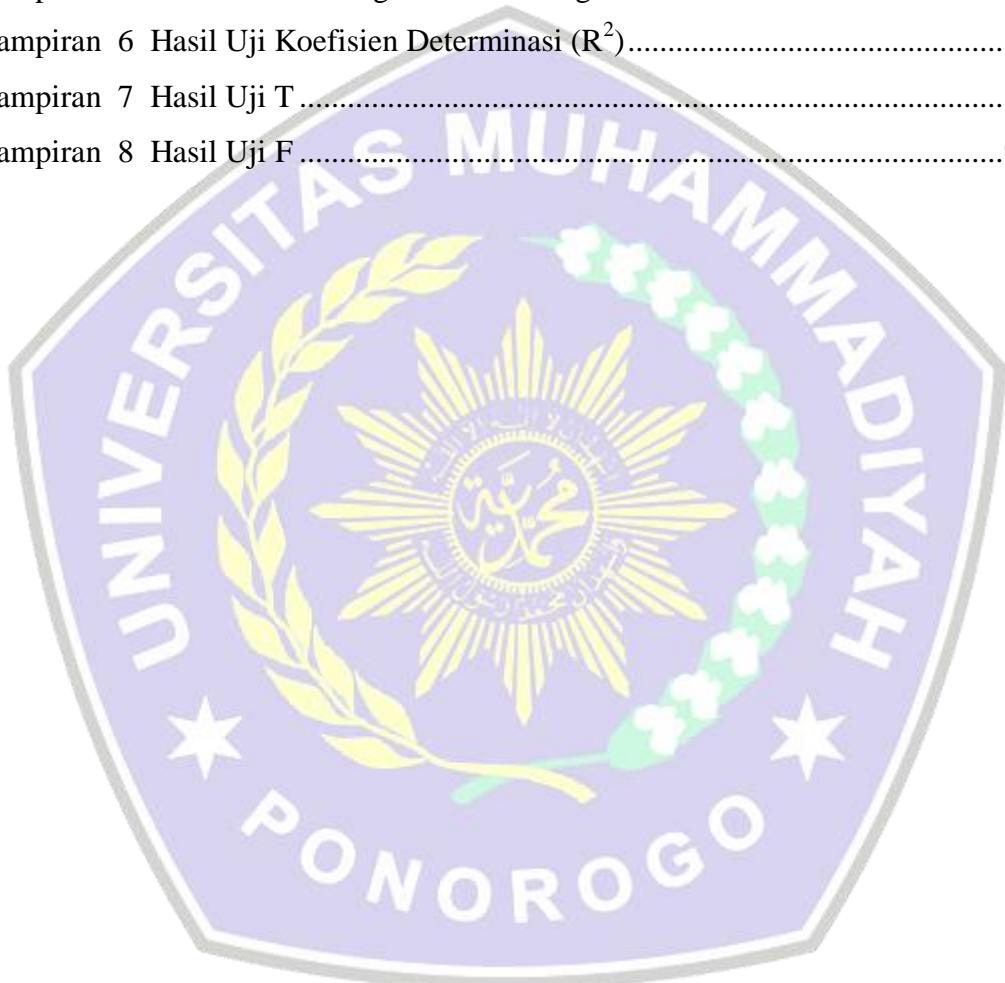
## **DAFTAR GAMBAR**

|          |                                   |    |
|----------|-----------------------------------|----|
| Gambar 1 | Kerangka Berfikir Penelitian..... | 28 |
| Gambar 2 | Struktur Organisasi.....          | 43 |
| Gambar 3 | Kurva t Hitung Variabel X1 .....  | 63 |
| Gambar 4 | Kurva t Hitung Variabel X2 .....  | 64 |
| Gambar 5 | Kurva t Hitung Variabel X3 .....  | 65 |
| Gambar 6 | Kurva Uji F.....                  | 67 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuisioner .....                                | 77 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data.....                             | 83 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....                      | 84 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....                      | 88 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 89 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 89 |
| Lampiran 7 Hasil Uji T .....                              | 89 |
| Lampiran 8 Hasil Uji F .....                              | 90 |



**Pengaruh Memiliki Rasa (*Sense Of Belonging*), Kinerja Karyawan dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas  
Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya  
Amanah Cendikia Ponorogo.**

**abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh Memiliki Rasa, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *Purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang berjumlah 51 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Memiliki Rasa, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Memiliki Rasa, kinerja karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.*

**abstract**

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of ownership, employee performance and service quality on customer satisfaction. This research uses descriptive quantitative research with method *purposive sampling*. The sample used in this study were employees of the University of Muhammadiyah Ponorogo, amounting to 51 people. The analytical tool used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that a sense of belonging, employee performance and service quality affect customer satisfaction.

**Keywords:** *Sense of belonging, employee performance, service quality, customer satisfaction.*