



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

ANALISIS PENGARUH *KUALITAS PELAYANAN* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PRADIPTA DEKORASI TEMBILAHAN INHIL

SKRIPSI

*Di ajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar
sarjana S1 (SM) program studi manajemen*



OLEH:

NOVE GERI

NIM : 101221010087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2026



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT

An Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Pradipta Decoration Services in Tembilahan, Indragiri Hilir

Nove Geri, Management Study Program,
Faculty of Economics and Business
Email : gery201991@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Pradipta Decoration Services in Tembilahan, Indragiri Hilir. The research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of customers of Pradipta Decoration Services, while the sample comprised 30 respondents selected based on the research sampling criteria. Data were collected through a structured questionnaire developed from the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, as well as customer satisfaction indicators. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach with the assistance of SmartPLS software. The analysis included the evaluation of the measurement model (outer model) and the structural model (inner model). The results indicate that all measurement indicators met the required validity and reliability criteria, confirming that the measurement model was acceptable. Furthermore, the structural model analysis revealed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Pradipta Decoration Services. The coefficient of determination (R^2) indicates that service quality explains a substantial proportion of the variance in customer satisfaction, while the remaining variance is influenced by other variables outside the research model. These findings suggest that improving service quality will enhance customer satisfaction. Therefore, Pradipta Decoration Services is encouraged to maintain and continuously improve its service quality, particularly in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, in order to increase customer satisfaction and strengthen long-term customer loyalty.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SmartPLS, PLS-SEM, Pradipta Decoration Services.*



ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *KUALITAS PELAYANAN*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PRADIPTA
DEKORASI TEMBILAHAN INHIL

Nove Geri, Management Study Program,
Faculty of Economics and Business
Email : gery201991@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Pradipta Dekorasi, sedangkan sampel berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling sesuai kriteria penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) serta kepuasan konsumen. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, yang meliputi pengujian model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan dalam pengujian model. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, SmartPLS, PLS-SEM, Pradipta Dekorasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM
INDRAGIRI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

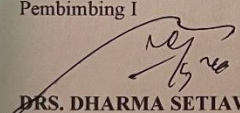
Diberikan kepada:

Nama Mahasiswa : Nove Geri
NIM : 101221010087
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pradipta dekorasi tembilahan inhil

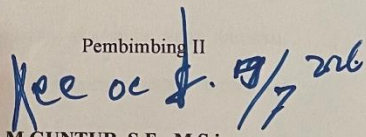
Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 06 juli 2026
Menyetujui

Pembimbing I


DRS. DHARMA SETIAWAN, MM
NUPTK. 2352739640130083

Pembimbing II


S.M GUNTUR, S.E., M.S.i
NUPTK. 1738742643130132

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri


SYAFRINADINA, S.E., M.M
NUPTK. 4447760661230183



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama mahasiswa : NOVE GERI
Nim : 101221010087
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kuuualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pradipta Dekorasi
Tembilahaan Inhil

Telas LULUS Ujian Skripsi (Oral Comprehensive) yang diselenggarakan oleh program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahaan pada hari Kamis Tanggal 30 juli 2026 dengan nilai sangat memuaskan (A)

TIM PENGUJI,

Drs. DHARMA SETIAWAN, MM
NUPTK. 2352739640130083

Ketua

SM. GUNTUR, SE.,M.Si
NUPTK. 1738742643130132

Sekretaris

BAYU FAJAR SUSANTO, S.E.,M.M
NUPTK. 0346765666130243

Anggota

DR. AHMAD RIFA'I, S.E, M.SI
NUPTK. 5939763664130272

Anggota

MENGESAHKAN

Ketua Program Studi

SYAPRINADINA, S.E.,M.M
NUPTK.4447760661230183



Dr. Ahmad RIFA'I, S.E.,M.Si
NUPTK. 5939763664130272



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

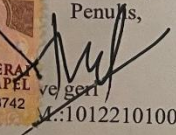
Universitas Islam Indragiri

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nove Geri
NIM : 101221010087
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pradipta Dekorasi Tembilaan Inhil*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah hasil karya saya sendiri, bebas dari plagiarisme, serta tidak mengandung bagian yang diambil dari karya orang lain tanpa mencantumkan sumber yang sesuai. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian isi skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik, baik sebagian maupun keseluruhan, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tembilaan, 06 juli 2026
Penulis,

METERAN
TEMPEL
9AE28ANX291868742
NIM: 101221010087