



KATA PENGANTAR

Segala Puji Dan Syukur Selalu Tercurah Kepada Allah SWT Yang Telah Memberikan Rahmat Serta Karunianya Kepada Kita Semua. Sehingga Kita Masih Dalam Keadaan Sehat Wal Afiat. Sholawat Serta Salam Tidak Lupa Disampaikan Kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW Dengan Mengucapkan "Allahummasalli 'Ala Muhammad Wa 'Alaa Ali Muhammad". Dengan Mengucapkan Syukur Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin Skripsi Yang Berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil" Dapat terselesaikan Dengan Baik Sesuai Dengan Waktu Yang Diharapkan.

Skripsi Ini Disusun Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Di Universitas Islam Indragiri Tembilahan. Dalam Proses Penulisan Skripsi Ini Tentunya Penulis Mendapat Bantuan Dari Banyak Pihak Yang Sudah Mendukung Serta Membimbing Penulis. Ucapkan Terima Kasih Yang Setinggi-Tingginya Kepada:

1. Dr. H. Najamuddin, L.C., M.A Selaku Rektor Universitas Islam Indragiri Yang Telah Memberikan Izin Kepada Penulis Sehingga Terlaksana Penelitian Ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
3. Syafrinadina, SE., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri.
4. Drs Dharmasetiawan, M.M Sebagai Pembimbing I Yang Telah Memberikan Banyak Bimbingan Dalam Isi Dari Skripsi Dan Masukkan Sehingga Skripsi Ini Bisa Tersusun Dengan Baik.
5. SM.Guntur SE,M.S.i Pembimbing II Yang Telah Memberikan Banyak Bimbingan Dalam Isi Dalam Sistematika Penulisan Sehingga Menjadi Lebih Baik.
6. Bapak Dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Khususnya Dosen Program Studi Akuntansi Yang Telah Memberikan Ilmu

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

3. 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.



- 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

Pengetahuan Dan Pengalaman-Pengalamannya Selama Penulis Mengikuti Perkuliahan Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

7. Semua Pihak Para Karyawan Dan Staf Tata Usaha Serta Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Dan Rekan-Rekan Mahasiswa Seangkatan Penulis Yang Tidak Penulis Sebutkan Satu Persatu Yang Sudah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Naskah Skripsi Ini.
8. Dian Liswani S.T Terima Kasih Telah Mensupport dan memberi dukungan moral,kesabaran serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Di Dalam Penulisan Sampai terselesaikannya Skripsi Ini Penulis Sadari Bahwa Skripsi Ini Masih Banyak Kekurangan-Kekurangan Atau Jauh Dari Kesempurnaan. Oleh Karena Itu, Penulis Sangat Berharap Akan Masukan Serta Kritik Dan Saran Yang Membangun Agar Skripsi Ini Bisa Dijadikan Salah Satu Contoh Yang Baik Untuk Skripsi-Skripsi Di Masa Yang Akan Datang Dan Bisa Menjadi Bahan Bacaan Bagi Mahasiswa Yang Ingin Meneliti Pada Program Studi Akuntansi Selanjutnya. Aamiin.

Tembilahan, 06 Juli 2026

NOVE GERI
NIM. 101221010087



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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah.....	1
Perumusan Masalah	8
Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
Pengertian Pemasaran	12
Pemasaran Jasa.....	15
Wedding organizer	18
Pengertian Kualitas Pelayanan	21
Indikator Kualitas Pelayanan	22
Pengertian Kepuasan Konsumen.....	27
Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
Kerangka Pemikiran.....	35
Variabel Penelitian	36
Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Defenisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	40
3.5.1 Kuesioner	42
3.5.2 Studi Pustaka.....	43
3.6 Analisis Data	43
BAB IV GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN	46
4.1 Sejarah pradipta dekorasi tembilahan	46
4.2 Hasil Penelitian	48



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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72





DAFTAR TABEL

Halaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.1 Penelitian Terdahulu	32
2.1 Operasional Variabel Penelitian	40
3.1 Kriteria Skala Likert	42
4.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (keandalan) (X1).....	47
4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Daya Tanggap) (X2)	47
4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Jaminan) (X3)	48
4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Perhatian) (X4)	48
4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Perhatian) (X5)	48
4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan(Y)	48
4.7 Tabel 4.7 Presentasi Tanya Jawab Variabel Kepuasan Claint	49
4.8 Hasil <i>Outer Loading Uji Convergent Validity</i>	50
4.9 Hasil <i>Uji AVE Uji Convergent Validity</i>	51
4.10 Hasil Uji Cross Loading	52
4.11 Hasil Uji <i>Cronbach Alpha Dan Conversite Reliability</i>	54
4.12 Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF).....	56
4.13 Hasil Uji Nilai R-Square	57
4.14 Hasil Uji Nilai Efek Ukuran (<i>F-Square</i>)	58
4.15 Hasil <i>Uji Path Coefficient</i>	59

Universitas Islam Indragiri

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.



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Konsumen.....	5
1.2 model Kerangka Pemikiran.....	35
3.3 Struktur Pradipta dekorasi tembilahan.....	46
4.1 Gambar <i>Outer Model</i>	49
4.2 <i>Inner Model</i>	55

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

