

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPERASI RUMAH SAKIT
M. NATSIR KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai
Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah*



Disusun Oleh:

Nayla Fathia Nabila
NIM. 2212030083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M /1447 H**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Dalam hal ini Saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul tentang **"Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok"** adalah benar hasil karya Saya sendiri, bukan merupakan sebuah tiruan ataupun duplikasi dari karya orang lain ataupun sebuah skripsi yang digunakan untuk memperoleh sebuah gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang terkait tentang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil dari duplikasi karya orang lain, maka saya bersedia dibatalkan kebsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan Saya.

Padang, 19 Mei 2026
Saya yang menyatakan



Navla Fathia Nabila
NIM.2212030083

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul "**Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok**" yang disusun oleh **Nayla Fathla Nabila, NIM 2212030083**. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikianlah persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana dengan mestinya.

Padang, 19 Mei 2026

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



21/05-2025

Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Pembimbing II



Ismet Rum, Lc, MA
NIP. 196605312000031002

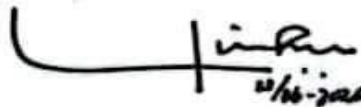
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok" di susun oleh Nayla Fathia Nabila NIM 2212030083 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Hari, Rabu 03 Juni 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 17 Juni 2026

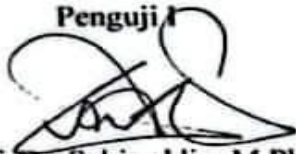
Tim Penguji

Ketua



Ir. Yummil Hasan, M.M
NIP. 197103032005011005

Penguji I



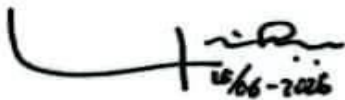
Prof. Dr. Sabiruddin, M.Ph.D
NIP. 196208121998031002

Penguji II



Dr. Nora Zulvianti, SS.MM
NIP. 197803292005012004

Penguji III



Ir. Yummil Hasan, M.M
NIP. 197103032005011005

Penguji IV



Ismet Rum, Lc. MA
NIP. 196605312000031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Uin Imam Bonjol Padang



Dr. Murisal, S.Ag. M.Pd
NIP. 197212312007101010

ABSTRAK

Pada penelitian ini, bermaksud untuk mengetahui **Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok**. Skripsi ini berjumlah 135 halaman yang ditulis pada tahun 2026 oleh **Nayla Fathia Nabila**, Nim 2212030083, mahasiswa Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. koperasi rumah sakit M.Natsir kota solok terus berupaya meningkatkan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan, namun masih ditemukan beberapa keluhan oleh konsumen terutama dalam pelayanan yang di berikan. Oleh karna itu diperlukan sinergi antara karyawan koperasi dan pihak pengelola koperasi agar koperasi menjadi lebih maju dan konsumen merasakan kepuasan atas kompetensi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok. Penelitian ini menggunakan sebuah metode penelitian kuantitatif, data diolah menggunakan SPSS 26.0. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 85 responden konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner kemudian data diolah menggunakan SPSS 26.0 dengan menggunakan analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji t**, nilai t_{hitung} variabel kompetensi karyawan lebih besar dari pada nilai t_{tabel} yaitu $4,393 > 1,985$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. H_0 ditolak dan H_a diterima, kompetensi karyawan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dan dipahami bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada nilai t_{tabel} yaitu $1,642 < 1,985$ signifikansinya $0,104 > 0,05$ H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dan dipahami bahwa tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji F** maka didapatkan nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu sebesar $15,782 > 3,11$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kapuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'lamin, segala puji yang hanya diperuntukkan kepada Allah SWT, penulis mengucapkan puji dan syukur yang tidak bisa penulis ungkapkan atas rahmat dan berkah yang telah Allah berikan kepada penulis selama ini. Terutama pada saat penyelesaian skripsi yang berjudul "**Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di koperasi rumah sakit M.Natsir Kota Solok**". Shalawat dan salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah memperjuangkan agama islam dari lembah kebodohan hingga menuju ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. skripsi merupakan sebuah syarat untuk memperoleh sebuah gelar Sarjana Sosial Strata Satu di program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, dalam proses penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan berbagai kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M.Ag, Ph.D dan Dosen Pembimbing yaitu Bapak Ir. Yummil Hasan, MM dan Bapak Ismet Rum, Lc.MA yang selalu menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dalam selama masa perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu narasumber penelitian, pengurus koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok, Iskandar, SH selaku ketua pengurus koperasi serta semua karyawan ataupun mitra yang sudah ikut serta membantu dalam proses pengumpulan data

pada skripsi ini.

5. Kepala perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang serta semua staf karyawan yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Masrianto dan Ibu Suherlina, serta abang dan adek kandung Zikra, Rifki, dan Fais serta seluruh keluarga. Terimakasih atas doa dan ridho, motivasi baik moril dan materil serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terima kasih kepada seluruh kawan-kawan seperjuangan yang telah memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini dan juga terkhusus kepada As-Syifa Salsabila Ramadhani, dan teman teman wisma KSI UA terkhusus akhwat wisma salsabila yang telah memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, setangkai doa penulis mohonkan kepada Allah SWT untuk semua pihak yang tulus berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal dan semua bantuan tersebut dicatat sebagai amal shaleh hendaknya. Harapan penulis semoga karya ilmiah ini memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri. Aamin Ya Rabb.

Padang, 19 Mei 2026



Nayla Fathia Nabila
NIM. 221203008

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEORISINALAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Penjelasan Judul	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kepuasan Konsumen.....	15
1. Pengertian Kepuasan.....	15
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
3. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	17
4. Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
5. Indikator Kepuasan Konsumen	18
6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
B. Kompetensi Karyawan	20
1. Pengertian Kompetensi	20
2. Pengertian Kompetensi Karyawan	22
3. Jenis- Jenis Kompetensi	23

4. Indikator Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	25
5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	27
C. Kualitas Pelayanan	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2. Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan.....	29
3. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	30
4. Indikator Kualitas Pelayanan	31
D. Kerangka Pemikiran	34
E. Hipotesis	34
F. Hasil Penelitian Yang Relevan... ..	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Metode Dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi Dan Sampel.....	42
D. Definisi Operasional Variabel	44
E. Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Hasil Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	68
A. Gambaran Umum	68
1. Sejarah Berdirinya Koperasi Rumah Sakitm. Natsir Kota Solok	68
2. Visi Misi Dan Moto Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.....	70
3. Struktur Kepengurusan Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.....	71
B. Karakteristik Responden.....	71
C. Deskriptif Variabel Penelitian.....	72
1. Variabel Kompetensi Karyawan.....	72
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
3. Variabel Kepuasan Konsumen	78
D. Uji Klasik.....	81
1. Uji Normalis	81
2. Uji Multikolinearitas	83

3. Uji Heteroskedastisitas.....	84
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
F. Uji Hipotesia	88
1. Uji Parsial (Uji T)	88
2. Uji Simultan (Uji F).....	89
3. Uji Korelasi Ganda	90
G. Pembahasan	92
1. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok	92
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Operasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok	93
3. Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.	94
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103
BIODATA.....	135

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.....	71
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X_1	75
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X_2	78
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel Y	81
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan Normal P-Plot of Regression Standardized	83
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1: Skala Likert.....	49
Tabel 3.2 Instrumen penelitian.....	51
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	53
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Faktor Emosional (X ₂)	54
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan jamaah (Y).....	55
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan Reliability Statistics	57
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan Reliability Statistics	58
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen Reliability Statistics .	
Tabel 3.9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Korelasi	68
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel Kompetensi Karyawan	73
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Karyawan	74
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen Descriptive Statistics.....	79
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	80
Tabel 4.8 Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	82
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.10 Analisis Linear Berganda Coefficients ^a	86
Tabel 4.11 Uji Parsial (Uji t).....	88
Tabel 4.12 Uji Simultan (Uji F)	90
Tabel 4.13 Uji Korelasi Berganda	91

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Tugas Seminar Proposal.....	103
Lampiran 2 SK pembimbing Skripsi	104
Lampiran 3 Surat Putusan.....	105
Lampiran 4 Angket / Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	111
Lampiran 6 Surat Balasan Dari tempat penelitian.....	112
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Uji Coba Angket / Kuesioner	113
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reabilitas	116
Lampiran 9 Data Penelitian Kuesioner	119
Lampiran 10 Hasil tabulasi data final angket penelitian.....	123
Lampiran 11 Hasil Olah Data SPSS 26.0	126
Lampiran 12 Bukti Konsultasi Bimbingan	132

