Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Variabel Persepsi Kinerja Operasional pada Perusahaan Kontraktor Pendingin PT. United Refrigeration

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

RACHEL ZACHRA DIVA ANANTO

NIM : 41183402220003

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BEKASI - 2026

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PEKERJAAN INSTALASI SISTEM PENDINGIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI VARIABEL PERSEPSI KINERJA OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR PENDINGIN PT. UNITED REFRIGERATION

Tanggal: 14 Oktober 2026

Oleh:

RACHEL ZACHRA DIVA ANANTO

NIM: 41183402220003

Disetujui:

Pembimbing

Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.	Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PEKERJAAN INSTALASI SISTEM PENDINGIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI VARIABEL PERSEPSI KINERJA OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR PENDINGIN PT. UNITED REFRIGERATION

Tanggal: 14 Oktober 2026

Oleh:

RACHEL ZACHRA DIVA ANANTO

NIM: 41183402220003

Diuji oleh:

Penguji I	Penguji II
Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.	Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui:

Pembimbing

Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.	Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rachel Zachra Diva Ananto

NPM : 41183402220003

Gmail : rachelzda06@gmail.com

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Variabel Persepsi Kinerja Operasional pada Perusahaan Kontraktor Pendingin PT. United Refrigeration

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, Pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari penelitian ini terbukti merupakan duplikasi, plagiarism, ataupun terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pengesahan ini saya buat sebagi pertanggungjawaban ilmiah tanda adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 14 Oktober 2026



Rachel Zachra Diva Ananto

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Rachel Zachra Diva Ananto (41183402220003)
Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Variabel Persepsi Kinerja Operasional pada Perusahaan Kontraktor Pendingin PT. United Refrigeration
Halaman 78 + 31 Tabel + 2 Gambar + 11 Lampiran
Kata Kunci**:** *Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin, Persepsi Kinerja Operasional, Kepuasan Pelanggan*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Persepsi Kinerja Operasional pada PT. United Refrigeration. Fokus penelitian adalah menguji pengaruh langsung kualitas pekerjaan instalasi terhadap persepsi kinerja Sistem dan kepuasan pelanggan, serta menganalisis peran persepsi kinerja Sistem sebagai variabel mediasi.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 pelanggan PT. United Refrigeration yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kinerja Sistem ser ta Kepuasan Pelanggan. Sebaliknya, Persepsi Kinerja Sistem tidak berpengaruh si gnifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan tidak mampu memediasi hubungan antara Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin dengan Kepuasan Pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan lebih dipeng aruhi oleh kualitas pekerjaan instalasi yang dirasakan secara langsung. Oleh karena itu, PT. United Refrigeration perlu meningkatkan konsistensi kualitas instalasi, memperkuat pengendalian mutu, serta mengoptimalkan koordinasi pelaksanaan proyek guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka: 46 (1979-2026)

ABSTRAC

Rachel Zachra Diva Ananto (41183402220003)
The Influence of the Quality of Cooling System Installation Work on Customer Satisfaction Mediated by the Variable of Operational Performance Perception at the Cooling Contractor Company PT. United Refrigeration
Page 78 + 31 Tables + 2 Figures + 11 Appendices
Keywords: Quality of Cooling Operational Installation Work, Operational Performance Perception, Customer Satisfaction

This study aims to check out how the quality of cooling system installation work affects customer satisfaction via how people see operational performance at PT. United Refrigeration. The research focuses on looking at the direct impact of installation work quality on operational performance perception and customer satisfaction, plus checking out the role of operational performance perception as a middleman variable.

We used a quantitative approach with a survey method. Primary data came from sending questionnaires to 50 PT. United Refrigeration customers chosen via purposive sampling. Data was analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS 4 app.

The research results show that the Quality of Cooling System Installation Work has a positive and significant effect on Operational Performance Perception as well as Customer Satisfaction. On the other hand, Operational Performance Perception does not have a significant effect on Customer Satisfaction and is unable to mediate the relationship between the Quality of Cooling System Installation Work and Customer Satisfaction. These findings indicate that customer satisfaction is more directly influenced by the perceived quality of the installation work. Therefore, PT. United Refrigeration needs to improve the consistency of installation quality, strengthen quality control, and optimize project execution coordination to sustainably increase customer satisfaction.

References: 46 (1979-2026)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia -nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul " **Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Variabel Persepsi Kinerja Operasional pada Perusahaan Kontraktor Pendingin PT. United Refrigeration** ". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan, arahan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesia.
3. Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M., selaku dosen penguji I dan Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.M selaku dosen penguji II, terimakasih telah memberikan kritikan, saran, dan masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.
4. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh Bapak/Ibu dosen, serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesi yang telah berperan dalam memberikan ilmu dan bimbingan selama masa studi penulis.
5. Pihak PT. United Refrigeration, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk pelaksanaan penelitian ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Septiyanti dan Ayah Wiryo Dwinanto, yang senantiasa menjadi sumber doa, kekuatan, dan semangat bagi penulis. Terutama kepada Ibu, yang telah banyak berjasa dalam kehidupan penulis melalui doa yang tidak pernah putus, dukungan yang tulus, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini. Kepercayaan Ibu dan dukungan Ayah menjadi kekuatan bagi penulis untuk tetap bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga

penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari doa, cinta, dan pengorbanan kedua orang tua.

7. Keluarga dan orang – orang terdekat yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepasa Nur Saidah, selaku teman perkuliahan penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis Mengucapkan terima kasih atas kebaikan, ketuluasan, serta kesediannya dalam meluangkan waktu untuk membantu penulis, termasuk ketika penulis membutuhkan bantuan dan merepotkannya. Dukungan dan kebaikan yang diberikan menjadi salah satu hal yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Bekasi, 14 Oktober 2026

Rachel Zachra Diva Ananto

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRAC ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang dan Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Batasan Masalah 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 10
1.6. Manfaat Penelitian 10
1.7. Sistematika Penulisan 11
BAB II KERANGKA TEORI **13**
2.1 LANDASAN TEORI 13
2.1.1 Expectation Confirmation Theory (ECT) 13
2.1.2 Perbedaan Kualitas Pekerjaan Instalasi dan Kualitas Pelayanan 18
2.1.3 *Perceived System Performance* (Persepsi Kinerja Sistem) 19
2.2 Penelitian Terdahulu 21
2.3 Kerangka Berpikir 25
2.4 Definisi Operasional Variabel 27
2.5 Pengembangan Hipotesis 29

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi terhadap Persepsi Kinerja Sistem 29
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi terhadap Kepuasan Pelanggan 30
2.5.3 Pengaruh Persepsi Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan 31
2.5.4 Peran Mediasi Persepsi Kinerja Operasional 31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 33
3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Jenis dan Desain 34
3.3 Tempat dan Waktu 34
3.3.1 Lokasi Penelitian 34
3.3.2 Waktu Penelitian 34
3.4 Populasi, Sampel Penelitian dan Unit Analisis 34
3.4.1 Populasi 34
3.4.2 Sampel 35
3.4.3 Unit Analisis 35
3.5 Variabel dan Operasional 36
3.5.1 Variabel Penelitian 36
3.5.2 Definis Operasional Variabel 37
3.5 Teknik Analisis Data 40
3.5.1 Evaluasi Model Pengukur (Outer Model) 40
3.5.2 Uji Evaluasi Model Struktur (Inner Model) 43
3.6 Uji Mediasi (Indirect Effect) 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 46
4.1.1 Profil PT. United Refrigeration 46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 46
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 47
4.2 Karakteristik Responden 48
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48

4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia 48
4.2.3 Responden Berdasarkan Jabatan 49
4.3 Deskripsi Variabel 49
4.4 Hasil Analisis Data 51
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) 51
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan 60
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) 65
4.4.3 Uji Mediasi 71
4.4 Pembahasan 72
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Persepsi Kinerja Sistem 72
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan 73
4.4.3 Pengaruh Persepsi Kinerja Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan 73
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Persepsi Kinerja Sistem sebagai ..... Variabel Mediasi 74
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN 76
5.1 Simpulan 76
5.2 Implikasi Teoritis dan Praktis 76
5.3 Keterbatasan Penelitian 78
5.4 Saran 78
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei Pelanggan PT. United Refrigeration 2
Tabel 1. 2 Rekap Keterlambatan Penyelesaian Proyek PT. United Refrigeration .. 3
Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei Variabel Kualitas Pekerjaan Instalasi (X) 4
Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Variabel Persepsi Kinerja Sistem (Z)..... 6
Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 7
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu..... 21
Tabel 2. 2 Variabel Operasional 28
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Responden 38
Tabel 3. 2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian 38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden 48
Tabel 4. 2 Jenis Usia Responden..... 48
Tabel 4. 3 Jabatan Responden 49
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif 49
Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Jawaban Variabel X (Kualitas Pekerjaan Instalasi Sistem Pendingin) 50
Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Jawaban Variabel Z (Persepsi Kinerja Operasional (Z) 51
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Jawaban Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..... 51
Tabel 4. 8 Outer Loading Sebelum 54
Tabel 4. 9 Outer Loading Sesudah 56
Tabel 4. 10 Analisa Discriminant Validity 59
Tabel 4. 11 Average Variance Extracted (AVE) 59
Tabel 4. 12 Fornell – Larcker Criterion 60
Tabel 4. 13 Cross Loading 61
Tabel 4. 14 Tabel 4. 14 Uji Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)..... 63
Tabel 4. 15 Composite Realibility..... 64
Tabel 4. 16 Cronbach's Alpha 65
Tabel 4. 17 Analisis R – Square 66
Tabel 4. 18 Path Coefficient..... 67
Tabel 4. 19 Specific Indirect Effect..... 69
Tabel 4. 20 Hasil Analisis F – Square 69
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Q– Square..... 70
Tabel 4. 22 Hasil Uji Mediasi (Indirect Effect)..... 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir 26
Gambar 4. 1 outer Loadings..... 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 85
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Manager Project 92
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Penelitian 93
Lampiran 4 Lampiran Outer Model 116
Lampiran 5 Hasil Distribusi Jawaban Kuesioner 121
Lampiran 6 Lampiran inner model 122
Lampiran 7 Uji Hipotesis 123
Lampiran 8 Struktur Organisasi PT. United Refrigeratin 123
Lampiran 9 Kartu Bimbingan 124
Lampiran 10 Hasil Turnit 125
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup 126

Lampiran 10 Hasil Turnit



turnitin Page 1 of 79 - Cover Page Submission ID trn:oid:::3618:152956370

Cek Turnitin

SKRIPSI RACHEL ZACHRA DIVA ANANTO (1) (1)

5. 논문 및 과제 검사 - 유사도 검사 시 DB 미저장(Originality Check0 - no repository)

Document Details

Submission ID
trn:oid:::3618:152956370

Submission Date
Sep 26, 2026, 11:28 AM GMT+7

Download Date
Sep 26, 2026, 11:30 AM GMT+7

File Name
SKRIPSI RACHEL ZACHRA DIVA ANANTO (1) (1).docx

File Size
5.6 MB

71 Pages

13,234 Words

105,843 Characters

turnitin Page 1 of 79 - Cover Page Submission ID trn:oid:::3618:152956370

turnitin Page 2 of 79 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:152956370

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

3% Internet sources
1% Publications
10% Submitted works (Student Papers)