

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT DWI
MITRA SYNERGY**

SKRIPSI



**Oleh :
Kailis
170910289**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT DWI
MITRA SYNERGY**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Kailis
170910289**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kailis
NPM : 170910289
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT DWI MITRA
SYNERGY**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 08 July 2021



Kailis
170910289

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT DWI
MITRA SYNERGY**

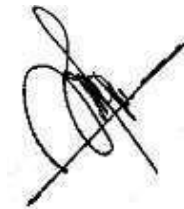
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Kailis
170910289**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 08 Juli 2021



**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi yang berlangsung dengan cepat sangat mempengaruhi kehidupan manusia, salah satunya bidang usaha. Teknologi mengakibatkan persaingan di dunia usaha semakin terasa. Persaingan di dunia usaha juga dirasakan oleh PT Dwi Mitra Synergy selaku objek penelitian. Perlu dilakukan sesuatu untuk tetap menjaga pelanggan yang telah dimiliki agar tidak pindah ke lain hati yang salah satunya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pada penelitian ini difokuskan ke variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian dengan PT Dwi Mitra Synergy. Kuisioner yang dikembalikan berjumlah 114 buah yang langsung dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk data yang digunakan menjadi sampel, analisa deskriptif terhadap masing-masing variabel, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah data dilakukan uji normalitas, data kemudian dilanjutkan dengan uji pengaruh seperti analisa regresi linear berganda dan analisa uji koefisien determinasi yang lalu diakhiri dengan uji hipotesis yang meliputi uji T dan uji F yang menghasilkan dimana ketiga hipotesis yang dinyatakan oleh penulis diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Dwi Mitra Synergy.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The rapid growth of technology greatly affects human life, one of which is the business world. Technology increases business competition in the business world. Competition in the business world is also felt by PT Dwi Mitra Synergy. PT Dwi Mitra Synergy needs to keep the existing customers from moving to another company, one of the solution is to increase customer satisfaction. There are several variables that can affect customer satisfaction, but this research is focused on product quality and service quality variables. The research was conducted by distributing questionnaires to customers who had made purchases with PT Dwi Mitra Synergy. The returned questionnaires amounted to 114 pieces which were immediately used as research samples. The research includes validity and reliability tests for the data used as samples, descriptive analysis of each variable, and classic assumption The data is then tested for relationship tests such as multiple linear regression analysis and coefficient of determination test. Then ends with hypothesis testing which results in which the three hypotheses stated by the author are accepted. The results showed that the two variables namely product quality and service quality, had a positive and significant impact on customer satisfaction at PT Dwi Mitra Synergy.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.dapat selesai tepat waktu

Sesuai dengan pepatah “Tiada gading yang tak retak”, penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Tiuniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. PT Dwi Mitra Synergy selaku objek penelitian.
8. Orang tua yang telah memberikan dorongan motivasi dan doa.
9. Teman-teman seperjuangan.
10. Pihak-pihak lain yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk segala pihak baik yang berpengaruh dalam pembuatan hingga selsainya skripsi ini maupun untuk pihak yang akan menggunakannya di masa yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia-Nya kepada kita semua.

Batam, 08 Juli 2021



Kailis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Produk	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4 Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Sifat Penelitian	31
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	31
3.3.1 Lokasi Penelitian	31
3.3.2 Periode Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	32

3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	33
3.5 Sumber Data	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1 Metode Studi Literatur	34
3.6.2 Metode Wawancara	34
3.6.3 Metode Observasi	34
3.6.4 Metode Kuisioner (Angket)	35
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3.7.1 Variabel Dependen (Y)	36
3.7.2 Variabel Bebas (Independen)	37
3.8 Metode Analisis Data	40
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.8.2 Uji Kualitas Data	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.9 Uji Hipotesis	43
3.9.1 Uji Simultan (Uji F)	43
3.9.2 Uji Parsial (Uji t)	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Objek Penelitian	46
4.1.2 Logo Objek Penelitian	46
4.1.3 Visi dan Misi Objek Penelitian	47
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2. Profil Responden berdasarkan Umur	47
4.2.3. Profil Responden berdasarkan Perwakilan	48
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	48
4.3.1. Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1)	49
4.3.2. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	50
4.3.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	50
4.4 Analisis Data	51
4.4.1. Uji Kualitas Data	51
4.4.2. Uji Asumsi Klasik	54
4.4.3. Uji Pengaruh	57
4.5. Pengujian Hipotesis	59
4.5.1. Uji t	59
4.5.2. Uji F	61
4.6 Pembahasan	61
4.6.1. Kualitas Produk Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.6.2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 65
5.2. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA..... xvii

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pendukung Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Logo PT Dwi Mitra Synergy.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Nilai Penjualan PT Dwi Mitra Synergy pada Tahun 2020..	5
Tabel 3.1 Periode Penelitian	32
Tabel 3.2 Tabel Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3.3 Operasional Variabel	39
Tabel 3.4 Skala Analisis Deskriptif	40
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Umur	47
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Perwakilan	48
Tabel 4.4 Skala Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.5 Respon Terhadap Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.6 Respon Terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.7 Respon Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Regresi Linier Berganda.....	42
---	----