

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Nisen Govindo
170910231**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Nisen Govindo
170910231**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nisen Govindo

NPM : 170910231

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA”

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 di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan 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, 09 Juli 2021



Nisen Govindo

170910231

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana

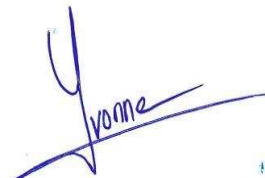
Oleh:

Nisen Govindo

170910231

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 26 Juli 2021



Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com.
Pembimbing



ABSTRAK

Menurut penelitian sebelumnya, ada dua faktor utama yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Focus Telesindo Utama dengan menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah responden 110 orang. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Uji Regresi Berganda digunakan dalam penelitian ini. Uji statistik telah dilakukan untuk mengkonfirmasi validitas dan reliabilitas variabel penelitian. Berdasarkan hasil regresi dan nilai R-Square diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Terakhir, dengan menggunakan uji-F dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) secara simultan juga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan karena F-hitung lebih besar dari F-tabel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

According to previous studies, there are two main factors that could potentially affect customers satisfaction, which are: service quality and product quality. The aim of this research is to determine the impact of service quality (X1) and product quality (X2) on customer satisfaction (Y) at PT Focus Telesindo Utama by using the saturated sample technique with 110 respondents. Questionnaire was used as the method for data collection. Multiple Regression Test was used on this research. Statistical tests had been done to confirm the validity and reliability of the research variables. Based on the regression and R-Square value, the results is concluded such that service quality (X1) and product quality (X2) have a positive effect on Consumer Satisfaction (Y). Hypothesis testing using t test shows that service quality (X1) and product quality (X2) have a significant impact on customer satisfaction (Y). Lastly, by using the F-test, it could be concluded that service quality (X1) and product quality (X2) simultaneously also affect the customer satisfaction variable since F-count is greater than F-table.

Keywords: *Customer Satisfaction; Product Quality; Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir kuliah pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Karena itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku PLT Dekan Fakultas Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Focus Telesindo Utama yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan sekalian. Amin.

Batam, 07 Maret 2021

Nisen Govindo



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penulisan.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoristis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.1 Faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.2.1 Faktor yang memengaruhi Kualitas Produk.....	14
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Produk	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.3 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.1 Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen	11
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	12
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain penelitian.....	23
3.2 Sifat Penelitian.....	24
3.3 Operasional Variabel	24
3.3.1 Variabel Independen	26
3.3.1.1 Kualitas Pelayanan	26

3.3.1.2	Kualitas Produk.....	27
3.3.2	Variabel Dependen	28
3.3.2.1	Kepuasan Konsumen.....	28
3.4	Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel	29
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Sumber Data	32
3.6.1	Data Primer	32
3.6.2	Data Sekunder	32
3.7	Metode Analisis Data.....	33
3.7.1	Analisis Deskriptif	33
3.7.2	Uji Kualitas Data	34
3.7.2.1	Uji Validitas	35
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	36
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas	37
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.4	Uji Pengaruh	39
3.7.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.7.5	Uji Hipotesis	42
3.7.5.1	Uji T	42
3.7.5.2	Uji F	43
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.8.1	Lokasi Penelitian.....	43
3.8.2	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian.....	46
4.1.2	Logo Perusahaan.....	46
4.1.3	Visi dan Misi Objek Penelitian.....	47
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Profil Responden.....	47
4.2.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.2.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.2	Analisis Deskriptif	49
4.2.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	52
4.2.2.2	Variabel Kualitas Produk (X2)	53
4.2.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
4.2.3	Hasil Uji Kualitas Instrumen	56
4.2.3.1	Hasil Uji Validitas.....	56
4.2.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	59

4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.2.4.1	Hasil Uji Normalitas	59
4.2.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.2.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	64
4.2.5	Hasil Uji Pengaruh.....	63
4.2.5.1	Hasil Uji Analisis Linear Berganda	63
4.2.5.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2.6.1	Hasil Uji T (Parsial).....	66
4.2.6.2	Hasil Uji F Simultan	67
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kualitas Pelayanan PT Focus Telesindo Utama	1
Tabel 1.2 Data Penjualan PT Focus Telesindo Utama Des 2020 – Mar 2021	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2 <i>Skala likert</i>	32
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	34
Tabel 3.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	49
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk	54
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.17 Uji Glejser	63
Tabel 4.18 Hasil Regresi Berganda	63
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.20 Hasil Uji T	66
Tabel 4.21 Hasil Uji F	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	33
Rumus 3.2 Rumus validitas (<i>Pearson Product moment</i>)	35
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	36
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	39
Rumus 3.5 Analisis Koefesien Determinasi.....	41
Rumus 3.6 Uji T	42
Rumus 3.7 Uji F	43