

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* REALME  
DIKOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Alfredo  
170910059**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* REALME  
DIKOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Alfredo  
170910059**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Alfredo

Npm : 170910059

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* REALME DIKOTA BATAM”.**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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 dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 30 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



**Alfredo**

170910059

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* REALME  
DIKOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Alfredo  
170910059**

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

**Batam, 30 Juli 2021**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian tersebut menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna *smartphone Realme* di kota Batam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan metode *total sampling*, yaitu total penomoran yang diambil dari 110 responden. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan menganalisis data adalah SPSS versi 25. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada pengguna *smartphone Realme* di kota Batam. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji kualitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, dan analisis koefisien determinan. Jenis penelitian tersebut ialah penelitian replikasi dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kualitas produk sebesar  $6,047 > t \text{ tabel } 1,98217$  dan nilai sig t  $0,000 < 0,05$ . Hasil t hitung kualitas pelayanan  $6,604 > t \text{ tabel } 1,98217$  dan nilai sig t  $0,000 < 0,05$ . Dan  $f \text{ hitung} = 98,461$  dan  $f \text{ tabel} = 3,08$ , maka  $f \text{ hitung}$  lebih besar dari  $f \text{ tabel}$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . sehingga secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study examines the effect of product quality and service quality on customer satisfaction on Realme smartphone users in the city of Batam. The sampling technique used is non-probability sampling and total sampling method, namely the total numbering taken from 110 respondents. The software used to manage and analyze the data is SPSS version 25. The data was obtained from distributing questionnaires to Realme smartphone users in the city of Batam. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis and the quality test in this study uses validity test, reliability test, classical assumption test which includes normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, and determinant coefficient analysis. This type of research is Replication research with a quantitative approach. Based on the results of the t test, it shows that the t value of the product quality variable is  $6.047 > t \text{ table } 1.98217$  and the sig t value is  $0.000 < 0.05$ . The result of t count service quality is  $6.604 > t \text{ table } 1.98217$  and sig t value is  $0.000 < 0.05$ . And f count = 98.461 and f table = 3.08, then f count is greater than f table and the significance value is  $0.000 < 0.05$ . so that simultaneously the variables of product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala dan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak/Ibu, selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji kemampuan penulis demi kemajuan penulis.
7. Kepada orang tua penulis Bapak Lim Bung Leng dan Ibu Gresia Saswita yang selalu mendoakan, dan pengorbanannya baik segi moral maupun materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 30 Juli 2021



Alfredo





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Teori dasar.....	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk .....	8
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Pemikiran .....	14
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4 Hipotesis .....	15
<b>BAB III</b> .....	<b>16</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16

3.2 Sifat Penelitian .....	16
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	16
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	16
3.3.2 Periode Penelitian .....	16
3.4 Populasi dan Sampel .....	17
3.4.1 Populasi .....	17
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	17
3.4.3 Teknik Sampling .....	17
3.5 Sumber Data .....	18
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.7 Operasional Variabel .....	18
3.7.1 Variabel Independen .....	18
3.7.2 Variabel Dependen .....	19
3.8 Metode Analisis Data .....	20
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	20
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	21
3.8.2.1 Uji Validitas .....	21
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	21
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	22
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	22
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	22
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	22
3.8.4 Uji Pengaruh .....	22
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	22
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	23
3.8.5 Uji Hipotesis .....	23
3.8.5.1 Uji T (Uji Parsial) .....	23
3.8.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....	23
<b>BAB IV .....</b>	<b>25</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Profil Responden .....	26
4.1.1 Profil Responden berdasar Jenis Kelamin .....	26
4.1.2 Profil Responden berdasar Usia .....	26
4.1.3 Profil Responden berdasar Pendidikan .....	27
4.1.4 Profil Responden berdasar Pekerjaan .....	27
4.1.5 Profil Responden berdasar Pendapatan .....	27
4.1.6 Profil Responden berdasar Lama Penggunaan .....	28
4.2 Analisis Deskriptif .....	29
4.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	28
4.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2) .....	30
4.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....	31
4.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	31
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data .....	31
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	31
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	32
4.3.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	33

4.3.2 Hasil Uji Realibilitas Data .....	33
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	34
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	34
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	35
4.4.3 Hasil Uji Hekteroskedastisitas .....	36
4.5 Hasil Uji Pengaruh .....	37
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
4.5.2 Hasil Uji R2.....	37
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	37
4.6.1 Hasil Uji T.....	37
4.6.2 Hasil Uji F.....	38
4.7 Pembahasan.....	38
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
4.7.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
4.8 Implikasi Hasil Penelitian.....	39
<b>BAB V.....</b>	<b>40</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	15
Gambar 4.1 Histogram .....	34
Gambar 4.2 Normal P-P Plot.....	34

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data penjualan Realme C2 Periode Jan – Des 2020 .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data komplain terkait kualitas pelayanan pada <i>Realme C2</i> periode Januari – Desember 2020.....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	13
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian .....	16
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
<b>Tabel 3.3</b> Rentang Skala.....	21
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden berdasar Jenis Kelamin.....	25
<b>Tabel 4.2</b> Profil Respondan berdasar Usia .....	25
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden berdasar Pendidikan .....	26
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden berdasar Pekerjaan.....	26
<b>Tabel 4.5</b> Profil Responden berdasar Pendapatan.....	27
<b>Tabel 4.6</b> Profil Responden berdasar Lama Penggunaan .....	27
<b>Tabel 4.7</b> Deskripsi Kualitas Produk (X1).....	28
<b>Tabel 4.8</b> Deskripsi Kualitas Pelayanan (X2).....	29
<b>Tabel 4.9</b> Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y).....	30
<b>Tabel 4.10</b> Validitas Kualitas Produk (X1).....	31
<b>Tabel 4.11</b> Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	32
<b>Tabel 4.12</b> Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Realibilitas Variabel.....	33
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....	35
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Hekteroskedastisitas.....	36
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	36
<b>Tabel 4.18</b> Hasil (R2) .....	37
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji T.....	37
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji F .....	38

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rentang Skala .....	20
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linier Berganda .....	22
<b>Rumus 3.3</b> Uji T .....	23
<b>Rumus 3.4</b> Uji F .....	23