

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN DI PT CITRA SUBLINDO ADITAMA**

SKRIPSI



**Oleh
Vivian Kwok
180910107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN DI PT CITRA SUBLINDO ADITAMA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Vivian Kwok
180910107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vivian Kwok
NPM : 180910107
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DI PT CITRA SUBLINDO ADITAMA

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “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 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, 22 Januari 2022



Vivian Kwok

180910107

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN DI PT CITRA SUBLINDO ADITAMA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Vivian Kwok
180910107**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini
Batam, 22 Januari 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Daris Purba', written over a horizontal dashed line.

**Daris Purba, S.E.I, M.S.I.
Pembimbing**



ABSTRAK

Dalam menjalankan suatu bisnis yang sangat penting dan dibutuhkan bagi para perusahaan yaitu para konsumen. Karena dengan adanya konsumen maka kegiatan perusahaan pun dapat berjalan, tetapi hal tersebut akan lebih bertahan lama apabila perusahaan dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen yang telah membeli produk tersebut akan merasa puas. Perusahaan yang mampu menjaga kepuasan konsumen dan kualitas produk dengan baik hal tersebut sangat menguntungkan dalam persaingan antar perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen pada PT Citra Sublindo Aditama. Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah para konsumen dari PT Citra Sublindo Aditama yang berjumlah 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner atau metode kuantitatif yang kemudian hasil responden diolah melalui *Software SPSS* versi 25. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang signifikan secara positif antara kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen, 2) terdapat pengaruh yang signifikan secara positif antara kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen dan 3) terdapat pengaruh yang signifikan secara positif antara kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Kualitas Produk; Kepercayaan Konsumen.

ABSTRACT

In running a business that is very important and needed for companies, namely consumers. Because with the presence of consumers, activities can also run, but these will last longer if they can be matched and matched by the regional desires of telebut consumers. Companies that are able to maintain customer satisfaction and product quality are very profitable in the competition between companies. The purpose of this research is to know The Effect of Consumer Satisfaction and Product Quality on Consumer Trust in PT Citra Sublindo Aditama. The population and samples used in this research are consumers from PT Citra Sublindo Aditama, totaling 150 people. The sampling technique used was saturated sampling technique. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires or quantitative methods which then the results obtained by respondents through SPSS software version 25. The data analysis method used was multiple linear regression analysis. The results of this study show that 1) There is a significant to positive effect between consumer satisfaction on consumer trust, 2) There is a significant to positive effect between product quality on consumer trust and 3) There is a significant to positive effect between consumer satisfaction and product quality against consumer trust.

Keywords: *Consumer Satisfaction; Consumer Trust; Product Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, 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 menyampaikan ucapan 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 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Daris Purba, S.E.I, M.S.I. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Putera Batam.
6. Dr. Realize, S.Kom. M.SI. selaku Ketua Pusat Jaminan Mutu Universitas Putera Batam;
7. Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik;
8. Seluruh dosen Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan;
9. Seluruh pemimpin dan karyawan PT Citra Sublindo Aditama di Batam yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan seluruh konsumen yang bersedia menjadi responden.

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

Batam, 22 Januari 2022

Vivian Kwok



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	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	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Toeri	8
2.1.1 Pengertian Produk	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	10
2.1.4 Kualitas Produk	11
2.1.5 Indikator Kualitas Produk	12
2.1.6 Kepercayaan Konsumen	12
2.1.7 Indikator Kepercayaan Konsumen	13
2.2 Peneliti Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir	15
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Sifat Penelitian	18
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	18
3.3.1 Lokasi Penelitian	18
3.3.2 Periode Penelitian	18
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.4.1 Populasi	19
3.4.2 Sampel	19
3.5 Sumber Data	20
3.6 Metode Pengumpulan Data	20
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	21

3.7.1	Variabel Bebas (Independen)	22
3.7.2	Variabel Terikat (Dependen)	22
3.8	Metode Analisis Data	23
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	23
3.8.2	Uji Kualitas Data	24
3.8.2.1	Uji Validitas Data	24
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	24
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	24
3.8.3.1	Uji Normalitas	25
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	25
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	25
3.8.4	Uji Pengaruh	26
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	26
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	26
3.9	Uji Hipotesis	26
3.9.1	Uji t (Parsial)	27
3.9.2	Uji f (Simultan)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	30
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	31
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X1)	31
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	33
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen (Y)	34
4.4	Analisis Data	35
4.4.1	Uji Kualitas Data	35
4.4.1.1	Uji Validitas Data	35
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	36
4.4.2	Uji Pengaruh	37
4.4.2.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	37
4.4.2.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	39
4.4.3.1	Uji Normalitas	39
4.4.3.2	Uji Multikolinearitas	41
4.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	42
4.5	Pengujian Hipotesis	43
4.6.1	Uji T (Uji Parsial)	43
4.6.2	Uji F (Uji Simultan)	44
4.6	Pembahasan	45
4.7.1	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen di PT Citra Sublindo Aditama	45
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen di PT Citra Sublindo Aditama	46

4.7.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen di PT Citra Sublindo Aditama	46
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	52
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	83
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tingkat Penjualan PT Citra Sublindo Aditama	2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Logo PT Citra Sublindo Aditama	28
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	39
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot)	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Skala Tanggapan Responden	21
Tabel 3.3 Variabel Bebas (Independen)	22
Tabel 3.4 Variabel Terikat (Dependen).....	23
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	31
Tabel 4.6 Hasil Pernyataan Variabel X1	32
Tabel 4.7 Hasil Pernyataan Variabel X2	33
Tabel 4.8 Hasil Pernyataan Variabel Y	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	33
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.16 Hasil Uji T	43
Tabel 4.17 Hasil Uji F	44

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Analisis Regresi Linear Berganda 26