

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT WALI JAYA UTAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Supriyanto
180910022**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT WALI JAYA UTAMA**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Supriyanto
180910022**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Supriyanto

NPM : 180910022

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT WALI JAYA UTAMA

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 skripsi 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, 19 Januari 2022



Supriyanto
180910022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT WALI JAYA UTAMA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Supriyanto
180910022**

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

Batam, 19 Januari 2022



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



ABSTRAK

Kompetitor bisnis dalam perdagangan semakin besar sehingga memaksa pengusaha untuk bisa mempunyai kelebihan bersaing yang berkelanjutan. Setiap perusahaan pasti memiliki keunggulan bersaing yang unik. Selain itu, perusahaan juga dituntut untuk selalu memaksimalkan kemampuan inovatifnya, dan menciptakan hal-hal baru, tidak hanya mempertahankan keunggulan yang sudah ada khususnya dalam hal memuaskan dan memenuhi kepuasan konsumen dalam bertransaksi. Kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi dimana usaha itu berada. Pelanggan akan selalu menginginkan lokasi yang mudah dijangkau, produk berkualitas tinggi, layanan yang sopan serta ramah sesuai pada kualitas produk yang dibeli. Tujuan penelitian ini adalah apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Wali Jaya Utama. Sampel pada penelitian ini yaitu sejumlah 120 responden. Analisis data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung 5,342. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung 2,830. Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung 3,282. Hasil uji f menunjukkan nilai f hitung sebesar 66,364 sehingga dapat disimpulkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas produk; kualitas pelayanan; lokasi; kepuasan konsumen

ABSTRACT

Business competitors in trade are getting bigger, forcing entrepreneurs to have a sustainable competitive advantage. Every company must have a unique competitive advantage. In addition, companies are also required to always maximize their innovative capabilities, and create new things, not only maintaining existing advantages, especially in terms of satisfying and fulfilling customer satisfaction in transactions. Consumer satisfaction with goods or services is influenced by factors such as product quality, service quality, and the location where the business is located. Customers will always want an easily accessible location, high quality products, courteous and friendly service according to the quality of the product purchased. The purpose of this study is whether product quality, service quality, and location affect consumer satisfaction at PT Wali Jaya Utama. The sample in this study is a number of 120 respondents. Data analysis in this study was processed using the SPSS version 25 program. The results of this study indicate that product quality partially has a significant effect on consumer satisfaction with a t value of 5.342. Service quality partially has a significant effect on consumer satisfaction with a t value of 2.830. Location partially has a significant effect on consumer satisfaction with a t-value of 3.282. The results of the f test show that the calculated f value is 66,364 so it can be concluded that product quality, service quality and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *product quality; service quality; location; consumer satisfaction*

KATA PENGANTAR

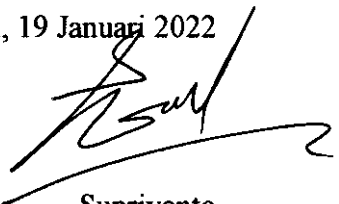
Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, 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. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Teristimewa kepada kedua Orang Tua penulis, Rusli dan Hui Tjin yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril dan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan kerja yang selalu memberikan doa dan memotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam yang turut memberikan doa dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih-Nya yang berlimpah, Amin.

Batam, 19 Januari 2022



Supriyanto



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. 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 KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kualitas Produk.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Lokasi.....	16
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.4. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Sifat Penelitian	30

3.3.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	30
3.3.1.	Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2.	Jadwal Penelitian.....	30
3.4.	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1.	Populasi.....	31
3.4.2.	Teknik Penentuan Besar Sampel Penelitian.....	31
3.4.3.	Teknik <i>Sampling</i>	32
3.5.	Sumber Data.....	32
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.8.	Metode Analisis Data.....	34
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.8.2.	Uji Kualitas Data.....	35
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.4.	Uji Pengaruh.....	40
3.8.5.	Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Objel Penelitian.....	44
4.1.1.	Sejarah Objek Penelitian.....	44
4.1.2.	Logo Perusahaan.....	44
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
4.3.	Deskripsi Jawaban Respondem.....	47
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	49
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	49
4.3.3.	Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X3).....	50
4.3.4.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	51
4.4.	Analisis Data.....	51
4.4.1.	Uji Kuslitas Data.....	51
4.4.2.	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.3.	Hasil Uji Pengaruh.....	59
4.5.	Hasil Uji Hipotesis.....	61
4.5.1.	Hasil Uji T.....	61
4.5.2.	Hasil Uji F.....	62
4.6.	Pembahasan.....	63
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	63

4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.6.3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.6.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	65
4.7.1. Implikasi Teoritis	65
4.7.2. Implikasi Praktis	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Logo PT Wali Jaya Utama.....	44
Gambar 4. 2 Histogram Normalitas.....	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji heteroskedastisitas.....	58

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Produk Bahan Bangunan PT Wali Jaya Utama.....	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan Bahan Bangunan PT Wali Jaya Utama	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3. 2. Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 3. Skala Likert	35
Tabel 3. 4. <i>Range</i> Validitas	36
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskriptif	48
Tabel 4. 7 Kriteria Analisis Deskriptif	48
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	49
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X3).....	50
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	59
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji T	61
Tabel 4. 23 Hasil Uji F	62

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 <i>Pearson Product Moment</i>	37
Rumus 3. 2 <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda	40
Rumus 3. 4. Koefisien Determinasi R^2	41
Rumus 3. 5 Uji T	42
Rumus 3. 6 Uji F	43