

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EKUITAS  
MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT.KRISTAL  
KOMPUTERINDO PERKASA**

**SKRIPSI**



Oleh

**Yayang Eka Fitri**

**180910061**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EKUITAS  
MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT.KRISTAL  
KOMPUTERINDO PERKASA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**Yayang Eka Fitri**

**180910061**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yayang Eka Fitri  
NPM : 180910061  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EKUITAS MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. KRISTAL KOMPUTERINDO PERKASA”**

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 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, 21 Januari 2022



**Yayang Eka Fitri**  
180910061

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EKUITAS  
MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT.KRISTAL  
KOMPUTERINDO PERKASA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Yayang Eka Fitri**

**180910061**

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

**Batam, 21 Januari 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Triana Ananda Rustam', with a large, stylized flourish at the end.

**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang penjualan laptop saat ini sudah sangat banyak terutama di Batam, tetapi nama perusahaan juga tidak selalu menjamin akan mudah mendapatkan kepercayaan dari pihak konsumen. Konsumen dan pihak mitra bisnis adalah dua sumber yang sangat penting didalam suatu bisnis purnajual. Agar kepuasan konsumen dapat tercapai maka perusahaan harus bisa memberikan pelayanan, ekuitas merek dan kualitas produk yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ekuitas merek, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT. Kristal Komputerindo Perkasa. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 311 responden. Alat ukur yang digunakan adalah skala likert 5 poin. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $T_{hitung}$  positif sebesar 2.279  $T_{tabel}$  1,968 dan nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$ , ekuitas merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $T_{hitung}$  positif sebesar 2.297  $> T_{tabel}$  1,968 dan nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$ , kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $T_{hitung}$  positif sebesar 2.738  $> T_{tabel}$  1,968 dan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  serta kualitas pelayanan, ekuitas merek dan kualitas produk secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $F_{hitung}$  positif sebesar 132,656 lebih  $> F_{tabel}$  3,03 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (F. sig  $0,000 < \alpha 0,005$ ).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*There are many companies engaged in the sale of laptops, especially in Batam, but the name of the company does not always guarantee that it will be easy to get the trust of consumers. Consumers and business partners are two very important sources in an after-sales business. In order for customer satisfaction to be achieved, the company must be able to provide good service, brand equity and product quality. This study was conducted to determine the effect of service quality, brand equity, and product quality on consumer satisfaction of PT. Kristal Komputerindo Perkasa. The technique used in this study is a purposive sampling technique with a sample of 311 respondents. The measuring instrument used is a 5-point Likert scale. The method of data analysis was carried out using multiple linear regression analysis using the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 25 program. The results of the test showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a positive T count value of 2.279 > T table 1.968 and a significance value of 0.023 < 0.05, brand equity has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a positive T count value of 2.297 > T table 1.968 and a significance value of 0.022 < 0.05, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a positive T count value of 2.738 > T table 1.968 and a significance value of 0.007 < 0.05 and service quality, brand equity and product quality simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction with a positive F count value of 132.656 > F table 3.03 and a significance value of 0.000 (F. sig 0.000 < 0.005).*

**Keyword:** *Service Quality, Brand Equity, Product Quality, and Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal, 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. 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. 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 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, 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 Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT. Kristal Komputerindo Perkasa yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
7. Keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
8. Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Penulis sangat berharap makalah ini akan bermanfaat dalam rangka menambah pengetahuan juga wawasan kita. Penulis pun menyadari sepenuhnya bahwa di dalam makalah ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.



Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan makalah yang sudah penulis, mengingat tak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Batam, 21 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yayang Eka Fitri', written in a cursive style.

**Yayang Eka Fitri**

180910061



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</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>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2 Ekuitas Merek .....	15
2.1.3 Kualitas Produk .....	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.2 Hubungan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	27

2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.4 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sifat Penelitian .....	29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	29
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	29
3.3.2 Periode Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1 Populasi .....	30
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	30
3.4.3 Teknik Sampling .....	32
3.5 Sumber Data.....	32
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.7.1 Variabel Independen .....	33
3.7.2 Variabel Dependen .....	34
3.8 Metode Analisis Data.....	35
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	36
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	37
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.8.4 Uji Pengaruh.....	38
3.9 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	41
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	42
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek (X2).....	43
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3) .....	44

4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y1) .....	45
4.4 Pengujian Hipotesis .....	46
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data .....	46
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh .....	53
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	55
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial) .....	55
4.5.2 Hasil Uji F .....	56
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kristal Komputerindo Perkasa .....	57
4.6.2 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kristal Komputerindo Perkasa .....	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kristal Komputerindo Perkasa .....	58
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kristal Komputerindo Perkasa .....	59
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	59
4.7.1 Implikasi Teoritis .....	59
4.7.2 Implikasi Praktis.....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Simpulan .....	61
5.2 Saran.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Data Penjualan Produk Lenovo Periode Ags 2020-Jul 2021 .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Data Keluhan Pelayanan PT. Kristal Komputerindo Perkasa Periode Ags 2020-Jul 2021 .....	4
<b>Gambar 1.3</b> Data Keluhan Pelayanan PT. Kristal Komputerindo Perkasa Periode Ags 2020-Jul 2021 .....	4
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Histogram .....	49
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual ....	50
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heterokedasitas Scatterplot.....	52

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Ekuitas Merek Lenovo dan Asus Pada PT. Kristal Komputerindo Perkasa.....	5
<b>Tabel 1.2</b> Data Konsumen Yang Melakukan Perbaikan Atas Kualitas Produk Lenovo Periode Ags 2020-Jul 2021 .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	24
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	30
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	32
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	35
<b>Tabel 3.4</b> Interval Koefisien Kolerasi .....	36
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	41
<b>Tabel 4.3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Ekuitas Merek .....	43
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	44
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Realibilitas .....	49
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	50
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
<b>Tabel 4.12</b> Hasil uji Heterokedasitas.....	52
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	55
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji T .....	56
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji F .....	57

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	31
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	36
<b>Rumus 3.3</b> Rumus Analisis Regresi Linear Berganda .....	38