

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA POM COFFEE BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Ryan Pramana

160610044

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA POM COFFEE BATAM**



Oleh :
Ryan Pramana
160610044

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ryan Pramana

NPM : 160610044

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pom Coffee Batam

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, 20 Januari 2022



Ryan Pramana

NPM. 160610044

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA POM COFFEE BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh :

Ryan Pramana

160610044

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

Batam, 20 Januari 2022



**Asron Sahputra, S.E., M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Dalam menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan manajemen sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung perusahaan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengaruh dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Pom Batam. Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif. Teknik perilaku yang digunakan adalah rumus Slowin dengan wawancara 135 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala likert. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F. Kemudian data diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25. positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

To maintain customer satisfaction, the company can improve human resource management which is the backbone of the company. Service quality and product quality greatly affect consumer satisfaction. This study aims to examine the effect of product quality and influence on consumer satisfaction at Kopi Pom Batam. The research design is quantitative research. The behavioral technique used is the Slowin formula by interviewing 135 respondents. Data was collected using a questionnaire using a Likert scale measurement. The data analysis method used in this research is descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis (R²), t test, and F test. Then the data is processed using SPSS software version 25. positive and significant to customer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. The results of the F test show that service quality and product quality together have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.Ikomselaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
4. Asron Saputra, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
5. Tim Dosen Penguji dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Para responden yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan kepada penulis..
7. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2016. Semoga Allah S.W.T. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 19 Januari 2022

Ryan Pramana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalahh.....	6
1.3. Batasan Masalaha.....	6
1.4. Rumusan masalah	6
1.5. Tujuan Penelitiann	7
1.6. Manfaat penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat teoritis	7
1.6.2. Manfaat praktif.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3. Ciri-ciri Menentukan Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.2. Kualitas Produk.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.2.2. Indikator Kualitas Produk	14
2.1.2.3. Perspektif terhadap Kualitas Produk.....	14
2.1.2.4. Dimensi Kualitas Produk	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Sifat Penelitian	26
3.3. Lokasi dan Priode Penelitian.....	27
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	27

3.3.2. Priode Penelitian	27
3.4. Populasi dan Sampel	28
3.4.1. Populasi	28
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3. Teknik Sampling	29
3.5. Sumber Data.....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.7.1. Variabel Independen (Independen Variable)	32
3.7.1.1. Kualitas Pelayanan	33
3.7.1.2. Kualitas Produk.....	33
3.7.2. Variabel Terikat (Dependent)	34
3.7.2.1. Kepuasan Pelanggan	34
3.8. Metode Analisis Data.....	36
3.8.1. Analisis Deskriptif	36
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	37
3.8.2.1. Uji Validitas Data.....	37
3.8.2.2. Uji Reliabilitas	38
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.3.1. Uji Normalitas.....	39
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas	39
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas	40
3.8.4. Uji Pengaruh	41
3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.9. Uji Hipotesis	43
3.9.1. Uji t	43
3.9.2. Uji F	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja Perbulan.....	48
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	49
4.3. Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	51
4.3.1. Hasil Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	51
4.3.2. Hasil Sebaran Jawaban Responden Kualitas Kualitas Produk (X_2)	53
4.3.3. Hasil Sebaran Jawaban Responden Variabel Kepuasa pelanggan (Y)	55
4.4. Analisis Data	56
4.4.1. Uji Instrumen	56
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas.....	56
4.4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	59
4.4.2. Analisis Statistik	60
4.4.2.1. Hasil Uji Normalitas	60
4.4.2.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	63

4.4.2.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.4.2.4. Hasil Uji Pengaruh Regresi Linear Berganda	65
4.4.2.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
4.5. Pengujian Hipotesis.....	67
4.5.1. Hasil Uji t (Parsial)	67
4.5.2. Hasil Uji F (Simultan).....	69
4.6. Pembahasan.....	70
4.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	70
4.6.2. Pengaruh kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan.....	71
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan	72
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Simpulan	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Kerangka pemikiran	27
Gambar 4. 1. Grafik Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2. Grafik Umur	48
Gambar 4. 3. Grafik belanja perbulan	49
Gambar 4. 4. Jumlah Kunjungan	50
Gambar 4. 5. Hasil Uji Normalitas – Regression.....	61
Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan Pom Coffe Batam.....	3
Tabel 1.2 Perkembangan Pendapatan penjualan makanan dan minuman.....	4
Tabel 3.1 Priode Penelitian	27
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4. 1. Indeks Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2. Indeks Umur Responden.....	47
Tabel 4. 3. Indeks Belanja perbulan.....	48
Tabel 4. 4. Indeks Jumlah Kunjungan Responden.....	49
Tabel 4. 5. Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) ..	52
Tabel 4. 6. Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X_2)	53
Tabel 4. 7. Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan (Y) .	55
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	57
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	58
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 12. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	62
Tabel 4. 13. Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4. 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
Tabel 4. 16. Hasil Uji t atau Uji Parsial	68
Tabel 4. 17. Hasil Uji F atau Uji Simultan.....	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Metode Slovin.....	28
Rumus 3.1 Rentang Skala	36
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	41
Rumus 3.5 Uji t.....	43
Rumus 3.6 Uji F	44