

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT BATAM AUTO TEKNIKARYA**

**SKRIPSI**



Oleh  
**MICHAEL**  
**180910167**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT BATAM AUTO TEKNIKARYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
MICHAEL  
180910167**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Michael  
NPM/NIP : 180910167  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BATAM AUTO TEKNIKARYA**

Adalah hasil karya saya 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, 18 Januari 2022



**Michael**

180910167

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT BATAM AUTO TEKNIKARYA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Michael  
180910167**

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

**Batam, 18 Januari 2022**



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.**

**Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Pada Kota Batam sedang mengalami peningkatan pada perekonomian industri logam. Pemerintah memberikan perhatian pada perusahaan yang bergerak bidang logam, karena industri logam bisa memberikan kontribusi pada perekonomian nasional. Industri logam cukup bersaing sehingga perlu adanya standar SNI untuk memastikan produk yang diproduksi memiliki kualitas yang baik dan terpercaya. Pada kota Batam terdapat perusahaan yang bernama PT Batam Auto Teknikarya yang bergerak dibidang fabrikasi logam seperti bahan yang berasal dari fabrikasi dapat berupa plat carboon, steinless, aluminium, pipa, dan jenis logam lainnya. Pada PT Batam Auto Teknikarya, konsumen yang ada pada perusahaan mengalami penurunan yang cukup besar dan terjadi setiap bulannya sejak awal tahun 2021. Hal tersebut memberikan gambaran dan tanda-tanda bagi perusahaan di mana adanya masalah dalam perusahaan sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak melakukan transaksi kembali. Kepuasan konsumen menurun dikarenakan berbagai faktor seperti kualitas produk yang kurang sesuai harapan dan kualitas pelayanan yang kurang komunikatif. Konsumen tidak melakukan transaksi kembali mengakibatkan penjualan pada perusahaan juga mengalami penurunan. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah seluruh konsumen yang ada pada PT Batam Auto Teknikarya berjumlah 137 konsumen dan teknik sampel penelitian ini yakni sampel jenuh. Berdasarkan hasil pengujian menyatakan secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*Batam City is experiencing an increase in the metal industry economy. The government pays attention to companies operating in the metal sector, because the metal industry can contribute to the national economy. The metal industry is quite competitive, so there is a need for SNI standards to ensure that the products produced are of good and reliable quality. In the city of Batam there is a company called PT Batam Auto Teknikarya which is engaged in metal fabrication such as materials derived from fabrication such as carbon plate, stainless, aluminum, pipe, and other types of metal. At PT Batam Auto Teknikarya, consumers in the company experienced a fairly large decline and occurred every month since the beginning of 2021. This provides an overview and signs for the company where there are problems within the company so that consumers feel dissatisfied and do not make transactions return. Consumer satisfaction decreased due to various factors such as product quality that did not match expectations and service quality that was less communicative. Consumers do not make transactions again resulting in sales to the company also decreased. The population taken by the researcher is all consumers at PT Batam Auto Teknikarya totaling 137 consumers and the sample technique of this research is the saturated sample. Based on the test results, it is stated that simultaneously product quality and service quality have a positive and significant influence on consumer satisfaction.*

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

## KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala 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 Bisnis 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. 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 Universitas Putera Batam
  4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
  5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam
  6. Seluruh konsumen PT Batam Auto Teknikarya yang telah sangat banyak membantu dalam pengisian kuesioner.
  7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi
  8. Semua sahabatku dan teman-teman seperjuangan Manajemen. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik Nya, Amin.

Batam, 18 Januari 2022



Michael  
180910167





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
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 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.1.2 Tingkatan Kualitas Produk	11
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Kepuasan konsumen	19
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan konsumen	19
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	21
2.1.3.3 Indikator Kepuasan konsumen	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.3.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.3.3 Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Sifat Penelitian	32
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.3.1 Lokasi Penelitian	33
3.3.2 Periode Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.5 Sumber Data	34
3.5.1 Data Primer	34

3.5.2	Data Sekunder .....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7	Operasional Variabel.....	35
3.7.1	Variabel Independen .....	35
3.6.2	Variabel Dependen.....	38
3.7	Metode Analisis Data .....	40
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	40
3.7.2	Uji Kualitas Data .....	40
3.7.2.1	Uji Validitas .....	40
3.7.2.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.3.1	Uji Normalitas .....	41
3.7.3.2	Uji Multikolinieritas .....	42
3.7.3.3	Uji Heterokedastisitas .....	42
3.7.4	Uji Pengaruh .....	43
3.7.4.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	43
3.7.4.2	Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
3.8	Uji Hipotesis .....	44
3.8.1	Uji t (Regresi Parsial).....	44
3.8.2	Uji F (Uji Simultan) .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian .....	46
4.1.1	Profil Responden.....	46
4.1.1.1	Profil Responden berdasar Jenis Kelamin.....	46
4.1.1.2	Profil Responden berdasar Usia.....	47
4.1.1.3	Profil Responden berdasar Pekerjaan.....	47
4.1.2	Analisis Deskriptif .....	48
4.1.2.1	Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	48
4.1.2.2	Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	49
4.1.2.3	Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) .....	50
4.1.3	Hasil Uji Validitas .....	51
4.1.4	Hasil Uji Realibilitas Data .....	54
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas .....	54
4.1.5.2	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....	56
4.1.5.3	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
4.1.5.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.1.6	Hasil Uji Pengaruh.....	58
4.1.6.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.1.6.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.1.7	Uji Hipotesis .....	60
4.1.7.1	Uji t .....	60
4.1.7.2	Hasil Uji F.....	61
4.2	Pembahasan .....	61
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		64
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	31
<b>Gambar 4.1</b> Histogram .....	55
<b>Gambar 4.2</b> P-P Plot .....	55

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Penjualan Pada PT Batam Auto Teknikarya.....	2
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Komplain PT Batam Auto Teknikarya .....	4
<b>Tabel 1.3</b> Jumlah Konsumen Pada PT Batam Auto Teknikarya .....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	33
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	35
<b>Tabel 3.3</b> Rentang Skala.....	40
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden berdasar jenis kelamin .....	46
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden berdasar Usia .....	47
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden berdasar Pekerjaan.....	47
<b>Tabel 4.4</b> Tabel Rentang Skala.....	48
<b>Tabel 4.5</b> Uji Deskriptif Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	48
<b>Tabel 4.6</b> Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	49
<b>Tabel 4.7</b> Uji Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	50
<b>Tabel 4.8</b> Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	51
<b>Tabel 4.9</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	52
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	53
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Realibilitas .....	54
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....	56
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Koefisien Regresi.....	58
<b>Tabel 4.16</b> Hasil $R^2$ .....	59

<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji t .....	60
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji F .....	61

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Uji Validitas .....	41
<b>Rumus 3.2</b> Uji Regresi Linear Berganda .....	43