

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT SARICOTAMA INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Jenny**

**180910138**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT SARICOTAMA INDONESIA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Jenny**

**180910138**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Jenny  
NPM : 180910138  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SARICOTAMA INDONESIA"

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 terbitkan 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 gear 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 July 2022



**Jenny**

180910138

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT SARICOTAMA INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Jenny  
180910138**

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

**Batam, 29 July 2022**



**Heryenzus.S.Kom.,M.Si.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Bersama dengan perkembangannya, perusahaan industri Pabrik Kelapa ini ditunt untuk bersaing dengan sesama perusahaan sejenis agar dapat menciptakannya produk dengan spesifikasi ini terbaik untuk kepuasan pelanggan yang terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Saricotama Indonesia di Tanjung Batu dan Batam pada PT Saricotama Indonesia. Kepuasan pelanggan, sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, serta ditentukan oleh kualitas produk. Jenis penelitian ini yang digunakan ialah kuantitatif dengan populasi. Teknik pengumpulan data dilakukan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden/Konsumen untuk bantu menjawab pertanyaan pada kuesioner yang dibagi. Kemudian dilakukan analisis data secara kuantitatif, yaitu uji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik serta analisis regresi berganda, dimana pun pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, menggunakan dengan alat bantuan hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkannya bahwa ada pengaruh kualitas Produk (X), Pelayanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) sebesar 5.38 persen, sedangkan sisanya sebesar 4.62 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

Along with its development, this Coconut Mill industrial company is required to compete with other similar companies in order to create products with the best specifications for customer satisfaction. This study aims to determine the effect of product and service quality on customer satisfaction of Saricotama Indonesia in Tanjung Batu and Batam at PT Saricotama Indonesia. Customer satisfaction, is strongly influenced by the quality of service, and is determined by the quality of the product. This type of research used is quantitative with a population. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 150 respondents/consumers to help answer questions on the distributed questionnaire. Then quantitative data analysis was carried out, namely validity and reliability tests, classical assumptions and multiple regression analysis, wherever the hypothesis was tested through t-test and F-test, using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25. The results of the study This shows that there is an influence on product quality (X), service (X), and customer satisfaction (Y). The results of the coefficient of determination test show that product quality (X1), service quality (X2) is 5.38 percent, while the remaining 4.62 percent is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** Product Quality, Service and Customer Satisfaction

## KATA PENGATAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakannya salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikannya studi dan tugas akhir ini. Oleh karena, sudah sepantas penulis dengan penuh hormat mengucapkannya terima kasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasannya terbaik kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas PuteraBatam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan UniversitasPutera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si Selaku Ketua Program Studi ManajemenUniversitas Putera Batam;
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. Selaku Pembimbing Skripsi pada ProgramStudi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang salingmemberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadarinya sekali didalam penyusunan Penelitian Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan serta banyak kekurangan-kekurangnya, baik dari segi tata bahasa maupun dalam materi yang disajikan.

Batam, 28 Juli 2022

Jenny





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMBUTAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Desain Penelitian .....	25
3.2 Sifat Penelitian.....	25
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	26
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.3.2 Jadwal Penelitian .....	26
3.4 Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	27
3.4.3 Teknik Sampling.....	28
3.5 Sumber Data .....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.7.1 Variabel Independen .....	29
3.7.2 Variabel Dependen.....	29
3.8 Metode Analisis Data.....	30
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	30
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	31
3.8.3 Uji Pengaruh .....	33
3.9 Uji Hipotesis .....	34
3.9.1 Uji T .....	34
3.9.2 Uji F .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Objek Penelitian .....	38
4.1.2 Logo Objek Penelitian.....	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	41
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	42
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	46
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	48
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas Data .....	51
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh .....	54
4.5 Pengujian Hipotesis.....	56
4.5.1 Hasil Uji T .....	56
4.5.2 Hasil Uji F .....	57
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	58
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan.....	3
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Penelitian .....	23
<b>Gambar 4.1</b> Logo Objek Penelitian.....	38
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram .....	52
<b>Gambar 4.3</b> Normalm P Plot .....	53
<b>Gambar 4.4</b> Hasil SPSS 25, 2022 .....	54

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan.....	2
<b>Tabel 1.2</b> Pengaruh Kualitas Produk Pada PT. Saricotama Indonesia.....	5
<b>Tabel 1.3</b> Kualitas Pelayanan Pada PT. Saricotama Indonesia.....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	19
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	26
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert.....	29
<b>Tabel 3.3</b> Variabel Penelitian.....	30
<b>Tabel 4.1</b> Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
<b>Tabel 4.2</b> Profil Berdasar Usia.....	40
<b>Tabel 4.3</b> Profil Berdasarkan Pendidikan.....	40
<b>Tabel 4.4</b> Profil Berdasarkan Pekerjaan.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Kualitas Produk (X1).....	42
<b>Tabel 4.6</b> Kualitas Pelayanan (X2).....	44
<b>Tabel 4.7</b> Kepuasan Pelanggan.....	47
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	49
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X2).....	49
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reabilitas.....	51
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Normalitas.....	52
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	56
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T.....	56
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F.....	57

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus Sampel.....	27
<b>Rumus 3.2</b> Pearson Product Moment.....	32
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda.....	34
<b>Rumus 3.4</b> Uji T .....	36
<b>Rumus 3.5</b> Uji F.....	37