

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT FCS RGP PLASTIC DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh
Hendy
180910248

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT FCS RGP PLASTIC DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Hendy
180910248**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hendy
NPM/NIP : 180910248
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 FCS RGP PLASTIC DI KOTA BATAM

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, 27 Juli 2022



Hendy

180910248

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT FCS RGP PLASTIC DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Hendy
180910248

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 27 Juli 2022



M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Perekonomian yang ada pada Indonesia, dituntut untuk lebih berkembang dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Dalam kegiatan sehari-hari, masyarakat menjalankan aktivitas tidak akan jauh dari barang-barang plastik. Terdapat satu perusahaan yang bernama PT FCS RGP Plastic yang didirikan di Kota Batam sejak tahun 2019. Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan produksi skala besar yang mengintegrasikan gulungan plastik PET, R&D, produksi, penjualan, dan layanan palet plastik. Konsumen pada perusahaan mengalami penurunan sejak awal tahun 2021 dikarenakan produk yang ditawarkan ada yang reject berarti pengujian kelulusan standar produk pada perusahaan masih kurang maksimal sehingga mengakibatkan pandangan buruk oleh konsumen mengenai kualitas produk perusahaan. Adanya proses komunikasi yang kurang lancar bersama customer service sehingga mengalami kesalahan dalam bertransaksi sehingga mengakibatkan keluhan oleh konsumen mengenai kualitas pelayanan buruk yang dimiliki perusahaan. Penjualan yang menurun yang diakibatkan kepuasan konsumen yang kurang maksimal. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah seluruh konsumen yang ada pada PT FCS RGP Plastic berjumlah 143 konsumen. Teknik sampel penelitian ini yakni sampel jenuh, di mana pengambilan sampel memakai keseluruhan populasi. Disimpulkan sampelnya berjumlah 143 responden. Hasil menyatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic. Pada uji F menyatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic.

Kata Kunci: Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The existing economy in Indonesia is required to be more developed in carrying out economic activities. In their daily activities, people in carrying out their activities will not be far from plastic goods. There is one company named PT FCS RGP Plastic which was established in Batam City since 2019. This company is known as a large-scale production company that integrates PET plastic rolls, R&D, production, sales, and services of plastic pallets. Consumers at the company have decreased since the beginning of 2021 because some of the products offered are rejected, meaning that the testing of product standards at the company is still not optimal, resulting in a bad view by consumers regarding the quality of the company's products. The existence of a communication process that is not smooth with customer service so that they experience errors in transactions resulting in complaints by consumers about the poor service quality of the company. Decreased sales caused by less than optimal customer satisfaction. The population taken by the researchers were all consumers at PT FCS RGP Plastic totaling 143 consumers. The sampling technique of this research is the saturated sample, where the sampling uses the entire population. It was concluded that the sample amounted to 143 respondents. The results state that product quality and service quality have a positive and partially significant effect on consumer satisfaction at PT FCS RGP Plastic. The F test states that product quality and service quality simultaneously have a positive and significant impact on consumer satisfaction at PT FCS RGP Plastic.

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 Eji 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. M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
 5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
 6. Seluruh konsumen PT FCS RGP Plastic 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, 27 Juli 2022



Hendy
180910248



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Penelitian Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.1.2 Tingkatan Kualitas Produk	14
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.2	Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.2	Kepuasan Konsumen di pengaruhi oleh faktor.....	22
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1	Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.2.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.3.3	Hubungan antar Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.4	Hipotesis Penelitian	31
BAB III		33
METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Sifat Penelitian	33
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	34
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.3.2	Periode Penelitian	34
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Operasional Variabel	36
3.7.1	Variabel Independen	36
3.7.2	Variabel Dependen.....	38

3.8	Metode Analisis Data.....	44
3.8.1	Analisis Deskriptif	44
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	45
3.8.2.1	Uji Validitas	45
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	45
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	46
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas.....	46
3.8.3.3	Uji Heterokedasitas	47
3.8.4	Uji Pengaruh	47
3.8.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	47
3.8.4.2	Uji Determinasi (R^2)	48
3.9	Uji Hipotesis	48
3.9.1	Uji t	48
3.9.2	Uji F	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Informasi Konsumen.....	50
4.1.1.1	Informasi Konsumen (Jenis Kelamin)	50
4.1.1.2	Informasi Konsumen (Umur).....	51
4.1.1.3	Informasi Konsumen (Pekerjaan)	51
4.1.2	Analisis Deskriptif	52
4.1.2.1	Statistik Deskriptif Kualitas Produk(X_1)	53
4.1.2.2	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan(X_2).....	54
4.1.2.3	Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	56
4.1.3	Uji Validitas	57
4.1.4	Uji Realibilitas Data.....	59
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.5.1	Uji Normalitas.....	60
4.1.5.2	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	61
4.1.5.3	Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.1.5.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63

4.1.6	Hasil Uji Pengaruh.....	63
4.1.6.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.1.6.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.1.7	Uji Hipotesis	65
4.1.7.1	Uji t	65
4.1.7.2	Uji F	66
4.2	Pembahasan.....	67
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Setiap Bulan	3
Gambar 1.2 Penjualan Pada PT FCS RGP Plastic	4
Gambar 4.1 Histogram	60
Gambar 4.2 P-P Plot.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kejadian dan Alasan Pengembalian Barang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Periode Penelitian	34
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.4 Rentang Skala	44
Tabel 4.1 Informasi Konsumen (Jenis Kelamin)	50
Tabel 4.2 Informasi Konsumen (Umur).....	51
Tabel 4.3 Informasi Konsumen (Pekerjaan)	52
Tabel 4.4 Tabel Rentang Skala	53
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Kualitas Produk (X_1).....	53
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_2).....	54
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Produk (X_1)	57
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	58
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	58
Tabel 4.11 Uji Realibilitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Regresi	64
Tabel 4.16 Hasil R^2	65
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	65

Tabel 4.18 Hasil Uji F	66
------------------------------	----

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Uji Validitas.....	45
Rumus 3.2 Uji Regresi Linear Berganda	47