

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT BATAM INTI SARANA
ADIDAYA**

SKRIPSI



**Oleh:
Aswin Rizki
150910459**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT BATAM INTI SARANA
ADIDAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Aswin Rizki
150910459**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Aswin Rizki
NPM/NIP : 150910459
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BATAM INTI SARANA”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip di dalam 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, 07 Februari 2020

Materai Rp6.000,00

Aswin Rizki
150910459

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT BATAM INTI SARANA
ADIDAYA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Aswin Rizki
150910459**

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

Batam, 07 Februari 2020

**Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kesuksesan perusahaan dalam mengarungi era persaingan bisnis, salah satunya disebabkan oleh kemampuan perusahaan dalam membangun sistem pemasaran yang efektif. PT Batam Inti Sarana Adidaya merupakan sebuah perseroan terbatas yang menaungi sebuah perusahaan toko roti (Bakery) yang terdaftar dengan nama JOHN'S Bakery dalam menjaga hubungan dengan konsumen, fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas konsumen serta pemberian nilai yang tinggi melalui kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT Batam Inti Sarana Adidaya di Kota Batam. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 24. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT Batam Inti Sarana Adidaya. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 110 responden, metode sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The company's success in wading through the era of business competition, one of which is caused by the company's ability to build an effective marketing system. PT Batam Inti Sarana Adidaya is a limited liability company that houses a bakery company (Bakery) registered under the name JOHN'S Bakery in maintaining relationships with consumers, service quality and facilities are key in maintaining consumer loyalty and providing high value through customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction of PT Batam Inti Sarana Superpower in Batam City. The method used is a descriptive method with a quantitative approach. While the data analysis method used in this study is the method of multiple linear regression analysis with SPSS version 24. The population in this study is the consumers of PT Batam Inti Sarana Superpower. While the research sample consisted of 110 respondents, the sampling method used was purposive sampling technique. The results of this study indicate that facilities, service quality and product quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially the quality of service and facility variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Facilities, Service, Product, Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen 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 ucapkan terima kasi kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff akademik Universitas Putera Batam;
6. Manajemen PT Batam Inti Sarana Adidaya;
7. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan mendukung saya;
8. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam;

Semoga Allah SWT, membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Aswin Rizki

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRAK</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan teori	11
2.1.1. Fasilitas	11
2.1.1.1. Pengertian Fasilitas	11
2.1.1.2. Desain Fasilitas Jasa	12
2.1.1.3. Tata Letak Fasilitas Jasa	13
2.1.1.4. Indikator Fasilitas Jasa	15
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. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.4. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	22

2.1.3.	Kualitas Produk	23
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas Produk	23
2.1.3.2.	Indikator Kualitas Produk	24
2.1.4.	Kepuasan Konsumen	25
2.1.4.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.1.4.2.	Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.1.4.3.	Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.2.	Penelitian Terdahulu	31
2.3.	Kerangka Pemikiran	33
2.4.	Hipotesis Pemikiran	33
BAB III	METODOLOGI	35
3.1.	Desain Penelitian	35
3.2.	Operasional Variabel	35
3.2.1.	Variabel Independen	36
3.2.2.	Variabel Dependen	37
3.3.	Populasi dan Sampel	37
3.3.1.	Populasi	37
3.3.2.	Sampel	38
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1.	Jenis Data	40
3.4.2.	Sumber Data	40
3.4.2.1.	Data Primer	40
3.4.2.2.	Data Sekunder	41
3.5.	Metode Analisa Data	42
3.5.1.	Analisis Deskriptif	43
3.5.2.	Uji Kualitas Data	43
3.5.2.1.	Uji Validitas	43
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	44
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3.1.	Uji Normalitas	45

3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas	45
3.5.3.3.	Uji Heteroskedasitas	46
3.5.4.	Uji Pengaruh	46
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.5.4.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.5.	Uji Hipotesis	48
3.5.5.1.	Uji T (Parsial)	49
3.5.5.2.	Uji F (Simultan)	49
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
3.6.1.	Lokasi Penelitian	50
3.6.2.	Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Profil Responden	52
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.2.	Hasil Penelitian	54
4.2.1.	Analisis Deskriptif	54
4.2.1.1.	Hasil Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	55
4.2.1.2.	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	57
4.2.1.3.	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	58
4.2.1.4.	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	59
4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data	61
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas Data	61
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	66
4.2.3.2.	Hasil Uji Multikolinieritas	69
4.2.3.3.	Hasil Uji Heteroskedasitas	70
4.2.4.	Hasil Uji Hipotesis	71
4.2.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	71

4.2.4.2.	Hasil Uji T	73
4.2.4.3.	Hasil Uji F	74
4.2.4.4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
4.3.	Pembahasan	76
4.3.1.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ...	76
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	77
4.3.4.	Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualiatas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1.	Kesimpulan	81
5.2.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 1.1 Jumlah Komplain	5
Gambar 1.2 Laporan Jumlah Pengunjung.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	70

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 1.1 Wawancara Awal	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikator	36
Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikator	37
Tabel 3.3 Skala Likert	42
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Data Kriteria Analisis Deskriptif	55
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	55
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	56
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	58
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	71
Tabel 4.17 Hasil Uji T	73
Tabel 4.18 Hasil Uji F	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR RUMUS

	HALAMAN
Rumus 3.1 Slovin	38
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda	47
Rumus 3.3 T Hitung	49
Rumus 3.4 F Hitung	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pendukung Penelitian
Lampiran 2.	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3.	Surat Keterangan Penelitian