

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KENJI GLOBAL FURNITUR**

SKRIPSI



**Oleh:
Lady Septiwanny
160910051**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KENJI GLOBAL FURNITUR**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Lady Septiwanny
160910051

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lady Septiwanny

NPM : 160910051

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 KENJI GLOBAL FURNITUR

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 skripsi 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, 10 Februari 2020

Lady Septiwanny

160910051

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KENJI GLOBAL FURNITUR**

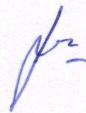
SKRIPSI

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

**Oleh:
Lady Septiwanny
160910051**

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

Batam, 10 Februari 2020



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada era sekarang ini, kita dapat melihat bahwa hampir seluruh perusahaan berlomba-lomba dan bersaing untuk merebut konsumen. Perusahaan dapat menarik hati konsumen dan mengungguli pesaing mereka dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen secara lebih baik. PT Kenji Global Furnitur merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produk *furniture* kantor, perabotan rumah tangga, komponen aksesoris dan *furniture*. Kebutuhan *furniture* kantor yang meningkat membuat perusahaan saling bersaing untuk menciptakan produk *furniture* yang bermutu, berkualitas dengan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Kenji Global Furnitur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh yaitu mengambil seluruh jumlah populasi yang ada yang terdiri dari 110 orang responden. Teknik pengumpulan data digunakan dengan cara penyebaran kuesioner serta studi pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda yang meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, determinasi (R^2), uji parsial (uji T), uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Disarankan perusahaan terus menjaga kualitas produk yang dijual selama ini dan mempertahankan kualitas pelayanan yang selama ini sudah diberikan tanpa mengurangi kualitas yang sudah ada.

Kata Kunci: Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

In today's competitive environment, we can see that almost all companies are competing in seizing consumers. Companies can attract consumers and outperform their competitors by better fulfilling and satisfying consumer needs. PT Kenji Global Furnitur is one of the company that engaged in office furniture products, household furniture, accessories and furniture components. The amount of competition in the office furniture business in the city of Batam, making consumers will buy a office furnuture that is of high quality with satisfying service. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at PT Kenji Global Furnitur. The sampling technique used is saturated sampling, which is taking all the population numbers consisting of 110 respondents. Data collection techniques are used by distributing questionnaires and literature studies. The analytical method used is multiple regression which includes: validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedastic test, determination (R^2), partial test (T test), simultaneous test (F test). The results showed that product quality partially had a effect on customer satisfaction. Service quality partially have a effect on customer satisfaction. Product quality and service quality together have a effect on customer satisfaction. It is recommended that the company continue to maintain the quality of products sold so far and maintain service quality without reducing the quality that already exists.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa 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, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, 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. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam Rizki Tri Anugrah, S.H., M.H.
3. Ketua Program Studi Manajemen Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Wasiman, S.E., M.M. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Teristimewa kepada kedua Orang Tua penulis, Susanto Kasmudin dan Suksie yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril dan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan kerja yang selalu memberikan doa dan memotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam yang turut memberikan doa dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih-Nya yang berlimpah, Amin.

Batam, 10 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
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 KAJIAN PUSTAKA	 9
2.1. Teori Dasar	9
2.1.1. Kualitas Produk	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.1.2. Tujuan Produk	10
2.1.1.3. Tingkatan Produk	11
2.1.1.4. Indikator Kualitas Produk	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.3. Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.2. Faktor Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.2. Kerangka Pemikiran	26
2.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26

2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3	Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	29
3.2.	Operasional Variabel	29
3.2.1.	Variabel Independen	29
3.2.1.1.	Variabel Kualitas Produk	30
3.2.1.2.	Variabel Kualitas Pelayanan	30
3.2.2.	Variabel Dependen	31
3.2.2.1.	Variabel Kepuasan Konsumen	31
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Sampel	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1.	Kuesioner	33
3.4.2.	Studi Pustaka	34
3.5.	Metode Analisis Data	34
3.5.1.	Analisis Data Deskriptif	34
3.5.2.	Uji Kualitas Data	35
3.5.2.1.	Uji Validitas Instrumen	35
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas Instrumen	37
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	38
3.5.3.1.	Uji Normalitas	38
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	38
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	39
3.5.4.	Uji Pengaruh	39
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4.2.	Analisis Determinasi (R^2)	40
3.5.5.	Uji Hipotesis	41
3.5.5.1.	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	41
3.5.5.2.	Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F) ...	42
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.6.1.	Lokasi Penelitian	43
3.6.2.	Jadwal Penelitian	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	45
4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	48
4.2.	Hasil Penelitian	49
4.2.1.	Analisis Deskriptif	49

4.2.1.1. Analisis Deskriptif Variabel	49
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	66
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Data	66
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	68
4.2.3. Uji Asumsi Klasik Regresi.....	69
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	69
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	73
4.2.4.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
4.2.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.2.5. Uji Hipotesis	76
4.2.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	76
4.2.5.2. Uji Simultan (Uji F)	77
4.3. Pembahasan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.2 Histogram Normalitas	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis Material Produk <i>Furniture</i> Kantor PT Kenji Global Furnitur	3
Tabel 1.2. Penjualan <i>Furniture</i> Kantor PT Kenji Global Furnitur April-September 2019	4
Tabel 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
Tabel 3.2. Skala Likert	34
Tabel 3.3. <i>Range</i> Validitas	36
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1. Jumlah Kuesioner Terkumpul	45
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.7. Kriteria Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.8. Kriteria Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.9 Kriteria Analisis Deskriptif X1.1	50
Tabel 4.10. Kriteria Analisis Deskriptif X1.2	51
Tabel 4.11. Kriteria Analisis Deskriptif X1.3	52
Tabel 4.12. Kriteria Analisis Deskriptif X1.4	53
Tabel 4.13. Kriteria Analisis Deskriptif X1.5	54
Tabel 4.14. Kriteria Analisis Deskriptif X1.6	55
Tabel 4.15. Kriteria Analisis Deskriptif X1.7	56
Tabel 4.16. Kriteria Analisis Deskriptif X1.8	57
Tabel 4.17. Kriteria Analisis Deskriptif X1.9	58
Tabel 4.18. Kriteria Analisis Deskriptif X2.1	59
Tabel 4.19. Kriteria Analisis Deskriptif X2.2	60
Tabel 4.17. Kriteria Analisis Deskriptif X2.4	62
Tabel 4.18. Kriteria Analisis Deskriptif y1.1	63
Tabel 4.19. Kriteria Analisis Deskriptif y1.2	64
Tabel 4.20. Kriteria Analisis Deskriptif y1.3	65
Tabel 4.21. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	66
Tabel 4.22. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	67
Tabel 4.23. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	68
Tabel 4.24. Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.25. Hasil Analisis Regresi Berganda	74
Tabel 4.26. Hasil Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.27. Hasil Uji t	76
Tabel 4.28. Hasil Uji F	78

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. <i>Pearson Product Moment</i>	36
Rumus 3.2. <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Rumus 3.3. Regresi Linier Berganda	40
Rumus 3.4. Koefisien Determinasi R^2	41
Rumus 3.5. Uji t	41
Rumus 3.6. Uji F	42