

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DIRESTORANSKY TASTES VEGETARIAN CUISINE**

SKRIPSI



**Oleh:
Nova Erpina Br Aritonang
150910329**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN SKY TASTE VEGETARIAN CUISINE**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Nova Erpina Br Aritonang
150910329**

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

SURAT PERNYATAAN ORIGINALISTIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Erpina Br Aritonang

NPM : 150910329

Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SKY TASTES
VEGETARIAN CUISINE.**

Adalah hasil karya sendiri 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Februari 2020

Nova Erpina Br Aritonang
150910329

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN SKY TASTES VEGETARIAN CUISINE**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

**Nova Erpina Br Aritonang
150910329**

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

Batam, 20 Februari 2020

**Dr. Realize, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di Indonesia pertumbuhan akan kebutuhan dan keinginan penuh dengan kepesatan dalam menjalankan bisnis. Dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan ditentukan oleh tingkat kepentingan dan kepuasan sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine. Populasi di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine sejumlah 152 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, peneliti mengambil 100% jumlah populasi pada Sky Tastes Vegetarian Cuisine yaitu sebanyak 152 orang responden. responden yang diambil menggunakan metode *Incidental sampling* yang mengumpulkan data menggunakan sumber primer dan sekunder melalui wawancara, dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert. yang mengukur 28 pernyataan. Analisis ini menggunakan uji regresi linier berganda di mana data diproses oleh SPSS 22. Hasil uji f yang menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran sky Tastes Vegetarian Cuisine. Hasil uji t parsial, diketahui bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk di Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine dengan signifikan $0,000 < 0,005$. variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine. dan nilai signifikan $0.001 < 0.005$.

Kata kunci: Kualitas produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

In Indonesia, growth in needs and desires is full of business conduct. The fulfillment of needs and desires is determined by the level of self-interest and satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Sky Tastes Vegetarian Cuisine Restaurant. The population in the Sky Tastes Vegetarian Cuisine restaurant is 152 respondents, the sampling technique uses saturated samples, the researcher takes 100% of the population in the Sky Tastes Vegetarian Cuisine that is 152 respondents. respondents were taken using the Incidental sampling method which collects data using primary and secondary sources through interviews, by distributing questionnaires using a Likert scale. which measures 28 statements. This analysis uses multiple linear regression test in which the data is processed by SPSS 22. The results of the f test which show the product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction in sky Tastes Vegetarian Cuisine restaurant. Partial t test results, it is known that the quality of the product partially influences the product customer satisfaction at the Sky Tastes Vegetarian Cuisine Restaurant with a significant $0,000 < 0.005$. service quality variables partially influence customer product satisfaction in the Sky Tastes Vegetarian Cuisine restaurant and a significant value of $0.001 < 0.005$.

Keywords: Product quality; Service quality; Customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan syarat 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 dan tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H;
3. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam, Ibu Mauli Sagian., S.Kom., M.Si;
4. Ibu Dr. Realize., S.Kom, M.SI. selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua, yang menjadi motivator ketika menghadapi kesulitan skripsi ini dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat dan dukungan penuh kepada penulis;
7. Sahabat penulis yang selalu ada membantu dan menyemangatin penulis disisi;
8. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 20 Februari 2020

Nova Erpina Br Aritonang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan masalah.....	6
1.5. Tujuan penelitian.....	6
1.6. Manfaat penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat teoritis	7
1.6.2. Manfaat praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2. Tujuan Pemasaran	9
2.1.1.3. Bauran Pemasaran.....	10
2.1.2. Kualitas Produk.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.2.2. Indikator Kualitas Produk	12
2.1.2.3. Perspektif terhadap kualitas Produk	12

2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.5. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
2.3. Penelitian Terdahulu	23
2.4. Kerangka Berpikir.....	26
2.5. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Operasional Variabel.....	28
3.2.1. Variabel Bebas (Independent).....	29
3.2.2. Variabel Terikat (Dependent)	29
3.2. Populasi Dan Sampel	30
3.2.1. Populasi.....	30
3.4.1. Analisis Deskriptif	32
3.5. Uji Kualitas Data.....	34
3.5.1. Uji Validitas Data.....	34
3.5.2. Uji Reliabilitas Data.....	36
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.1. Uji Normalitas.....	37
3.6.2. Uji Multikolinearitas	38
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.7. Uji Pengaruh.....	39
3.7.1. Analisis Regresi Liner Berganda	39
3.7.2. Analisis Determinasi (R^2)	40
3.8. Uji Hipotesis.....	40

3.8.1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	41
3.8.2. Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)	41
3.9. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	42
3.9.1. Lokasi Penelitian.....	42
3.9.2. Jadwal Penelitian.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Profil Responden.....	43
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan status pekerjaan	43
4.1.2. Analisis Deskriptif	47
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.4. Uji Pengaruh.....	57
4.1.5. Uji Hipotesis.....	59
4.2. Pembahasan.....	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	64
5.2. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas (Histrogram)	57
Gambar 4.2 Normal P-P Plot	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survei Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	2
Tabel 1.2 Data Survei Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 3.2 Rentang Skala.....	33
Tabel 3.3 Range Validitas	35
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (2019)	44
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia (2019).....	45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (2019)	45
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan (2019)	46
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ...	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.15 Uji Heterokedastisitas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Persamaan Regresi	57
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.18 Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T).....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Koefisien Regresi Secara Bersama-sama).....	60

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Rentang Skala	32
Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....	35
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	36
Rumus 3.4 Regresi Liner Berganda	39
Rumus 3.5 R^2 adjusted.....	40