

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT KANSAI INDO WARNA DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Vinki Irwan Berlian**

**160910122**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT KANSAI INDO WARNA DI BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Vinki Irwan Berlian  
160910122**

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

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vinki Irwan Berlian

NPM/NIP : 160910122

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 KANSAI INDO WARNA DI BATAM**

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 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

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

Batam, 18 Februari 2020

Materai 6000

**Vinki Irwan Berlian**

160910122

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PT KANSAI INDO WARNA DI BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Vinki Irwan Berlian  
160910122**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 18 Februari 2020**

**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Kansai Indo warna dengan menggunakan teknik sampel jenuh, yang di mana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 128 orang responden yang merupakan konsumen dari PT Kansai Indo Warna. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS 21. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang di peroleh dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 54,8% terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh sebesar 25,8% terhadap kepuasan konsumen (Y) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh sebesar 46,9% Terhadap kepuasan konsumen (Y). dari hasil uji t dan uji F, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Kansai Indo Warna.

**Kata Kunci** : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction at PT Kansai Indo colors using saturated sample techniques, in which all populations were made as many as 128 respondents who were consumers of PT Kansai Indo Warna. Data collection methods are questionnaires. The data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test and the influence test in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R<sup>2</sup>), while the hypothesis testing in this study uses (t test) and (F test) by using the SPSS 21 software program. The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained from product quality and service quality variables have an effect of 54.8% on customer satisfaction. The results of multiple linear regression tests showed that product quality (X1) had an effect of 25.8% on customer satisfaction (Y) and service quality (X2) had an effect of 46.9% on consumer satisfaction (Y). From the results of the t test and F test, it can be concluded that product quality has a significant effect partially on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction, and product quality and service quality together have a significant simultaneous effect on customer satisfaction at PT Kansa Indo Warna.*

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

## 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 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 Elfi Husda, S.Kom., M.SI.selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
3. Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M.selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 18 Februari 2020

Vinki Irwan Berlian

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I 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 .....	8
1.6 Manfaat .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II KAJIAN 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 Konsumen .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3.1 Variabel kualitas produk (X1) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y) .....	23
2.3.2 Variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y) .....	23
2.3.3 Variabel kualitas produk (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y).....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Operasional Variabel .....	26
3.2.1 Variabel Independen .....	26
3.2.2 Variabel Dependen .....	27
3.3 Populasi Dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28



3.4.1	Alat Pengumpulan Data .....	30
3.5	Metode Analisis Data.....	30
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	30
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	30
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.4	Uji Pengaruh .....	35
3.5.5	Uji Hipotesis .....	36
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	38
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	38
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Identifikasi Responden .....	40
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	42
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	43
4.2	Hasil Penelitian .....	44
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	44
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	44
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	45
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	47
4.3.1	Analisis Pengujian Validitas Instrumen.....	47
4.3.2	Analisis Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	50
4.3.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	53
4.3.4	Hasil Pengujian Pengaruh .....	59
4.3.5	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	62
4.3.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>68</b>
5.1	Simpulan .....	68
5.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>Lampiran</b>		
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>		
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>		
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Kansai Indo Warna.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	43
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ....	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4.11 Indeks Koefisien Reliabilitas .....	51
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	51
Tabel 4.13 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.14 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.16 <i>Coefficients VIF ( Variance Inflation Factor )</i> .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	55

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Uji Validitas Korelasi <i>Product Moment</i> .....	31
Rumus 3.2 Uji Reliabilitas Cronbach Alpha.....	32
Rumus 3.3 Chi Kuadrat ( $X^2$ ) .....	33
Rumus 3.4 Analisis Regresi Berganda.....	35
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
Rumus 3.6 $t_{hitung}$ .....	37
Rumus 3.7 $F_{hitung}$ .....	37
Rumus 4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	117
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	119