

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KARYASINDO JAYA MAKMUR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Nani Yati
140610032**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KARYASINDO JAYA MAKMUR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Nani Yati
140610032**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nani Yati

NMP/NIP : 1406100032

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 karyasindi Jaya Makmur di Kota Batam

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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalakan,, serta diproses dengan praturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 8 Februari 2020

Nani Yati
140610032

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT KARYASINDO JAYA MAKMUR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Nani Yati
140610032**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 08 Februari 2020

**Hikmah, S.E., M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli dari sebuah produk yang ditawarkan oleh perusahaan, namun konsumen juga sumber penghasilan tetap bagi perusahaan apabila ia melakukan pembelian yang rutin, penelitian ini menggunakan metode deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif dan populasi yang diambil adalah konsumen PT Karyasindo Jaya Makmur di kota Batam sebanyak 239 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *probability sampling* yaitu dengan *simple random sampling*. Pada penelitian ini data yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20 untuk mendapatkan hasil yang signifikan. Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan berdasarkan data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen dengan hasil nilai F hitung lebih besar dari F tabel.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction. Consumers not only act as buyers of a product offered by the company, but consumers are also a source of steady income for the company if it makes routine purchases, this study uses descriptive methods using quantitative approaches and the population taken is consumers of PT Karyasindo Jaya Makmur in Batam City as many as 239 respondents. The sampling technique used is probability sampling technique, namely by simple random sampling. In this study data were processed using the SPSS version 20 application to obtain significant results. The results of multiple regression tests indicate that product quality and service quality variables have a positive effect on customer satisfaction based on statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. Hypothesis testing using the t test shows that the product quality and service quality variables are proven to significantly affect customer satisfaction variables. Then through the F test it can be seen that the product quality and service quality variables simultaneously have an influence on customer satisfaction variables with the calculated F value greater than the F table.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT 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 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 Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si
3. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M & Ibu Hikmah, S.E., M.Si selaku pembimbing Skripsi dan jurnal pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Pimpinan PT Karyasindo Jaya Makmur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
6. Kedua orang tua tersayang, Bapak dan ibu yang selalau mendoakan, memberikan dukungan serta selalu menyayangiku segenap hati.
7. Saudara-saudaraku tercinta yauman, Oza Nani, Juni Warni yang telah memberikan doa dan semangat
8. Untuk suamiku Rico Yudhistira dan anakku Khanza Esa Ryunaya, Kayla Azzahra Ryunaya yang selalu membuat semangat yang dipancarkan setiap hari.
9. Utuk Umi, Desi, Welni, Joko, Tesha dan teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam yang telah memberikan doa dan semangat kepada saya

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Aamiin.

Batam, 8 Februari 2020

Nani Yati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	
HALAM JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1..... Latar Belakang.....	1
1.2..... Identifikasi Masalah.....	3
1.3..... Batasan Masalah.....	4
1.4..... Rumusan Masalah.....	4
1.5..... Tujuan Penelitian.....	5
1.6..... Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktis.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar.....	7
2.1.1....Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2....Indikator Kualitas Produk	8
2.2.1....Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2....Karakteristik Jasa Pelayanan.....	10
2.2.3....Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.1....Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.2....Karakteristik Konsumen.....	13
2.3.3....Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.4... Penelitian Terdahulu.....	14
2.5... Kerangka Pemikiran.....	16
2.6... Hipotesis.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.1....Desain Penelitian.....	18
3.1.2....Operasional Variabel.....	18
3.1.3....Variabel Independen.....	18
3.1.4. Variabel dependen.....	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.2.1.... Populasi.....	20

3.2.2....Sampel.....	20
3.3..... Teknik dan Alat Pengumpulan data.....	21
3.3.1....Teknik Pengumpulan data.....	21
3.3.2....Alat Pengumpulan data.....	22
3.4..... Metode Analisis data.....	22
3.4.1....Analisis deskriptif.....	23
3.4.2....Uji Kualitas Data.....	24
3.4.2.1.Uji Validitas.....	24
3.4.2.2.Uji Reliabelitas.....	26
3.4.3 Uji Asumsi klasik.....	27
3.4.3.1 Uji Normalitas.....	27
3.4.3.2.Uji Multikolineritas.....	28
3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.4.4 Uji Pengaruh.....	30
3.4.4.1 Regresi linear berganda.....	30
3.4.4.2 Uji Koefisien determinasi (R^2).....	30
3.4.5 Uji Hipotesis.....	31
3.4.5.1 Uji T (parsial).....	31
3.4.5.2 Uji F (simultan).....	32
3.5 Lokasi dan jadwal penelitian.....	32
3.5.1 Lokasi penelitian.....	33
3.5.2....Jadwal Penelitian.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum perusahaan.....	35
4.2 Profil Responden.....	35
4.2.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	36
4.2.2 Deskripsi responden berdasarkan umur.....	36
4.2.3 Deskripsi Responden berdasarkan pendidikan.....	37
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Perusahaan.....	37
4.3 Hasil Penelitian.....	38
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	38
4.3.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1).....	39
4.3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X_2).....	42
4.3.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.3.2 Hasil uji kualitas data.....	48
4.3.2.1 Hasil Uji Validitas	48
4.3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	53
4.3.3.2 Uji multikolonieritas.....	56
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.3.4 Uji Pengaruh	58
4.3.4.1 Analisis Regresi linear berganda.....	58
4.3.4.2 Uji koefisien determinasi (R^2)	60
4.3.5 Uji Hipotesis.....	61

4.3.5.1 Uji Statistik t.....	61
4.3.5.2 Uji Statistik f.....	62
4.4 Pembahasan.....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA..... 67

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Histogram.....	54
Gambar 4.2 Normal Probability plot.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabal 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Skala Likert.....	22
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	24
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Realibilitas.....	27
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan umur.....	36
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Perusahaan.....	37
Tabel 4.5 Tanggapan Ressonpen Terhadap Kualitas Produk(X1).....	39
Tabel 4.6 Tanggapan Ressonpen Terhadap Kualitas Pelayanan(X2).....	43
Tabel 4.7 Tanggapan Ressonpen Terhadap Kepuasan konsumen (Y).....	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas kualitas produk (X1).....	50
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas kualitas pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas kepuasan konsumen (Y).....	51
Tabel 4.11 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
Tabel 4.17 Kolerasi Spearman's Rho.....	58
Tabel 4.18 Hasil uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	62