

**PENGARUH KUALITAS BETON TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN**

SKRIPSI



**Oleh :
Audia Christine Carera Saragih
140410274**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

PENGARUH KUALITAS BETON TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

SKRIPSI

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



Oleh :

**Audia Christine Carera Saragih
140410274**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 06 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Audia Christine Carera Saragih

140410274

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Audia Christine Carera Saragih

NPM/NIP : 140410274

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Teknik Industri

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

“PENGARUH KUALITAS BETON TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”

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

Batam, 06 Agustus 2018

Materai 6000

Audia Christine Carera Saragih

140410274

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS BETON TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh :
Audia Christine Carera Saragih
140410274

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 06 Agustus 2018

Zefri Azharman, S.Pd., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Dunia bisnis bertumbuh semakin cepat sehingga menuntut setiap perusahaan mampu memberikan produk yang berkualitas tinggi agar tetap mampu bersaing mengikuti perkembangan yang ada. Kualitas menjadi salah satu strategi utama bagi perusahaan sebagai nilai jual untuk konsumen dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya serta mampu menciptakan kepuasan dari pelanggannya. Dengan demikian maka penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh kualitas beton terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sinar Alamindo Pratama. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan cara kuantitatif yang merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner sebanyak 97 didapatkan hasil Pengaruh Kualitas Beton memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Karena nilai sig pada Kualitas Beton sebesar sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 dan hasil uji R Square adalah sebesar 0.103 yang berarti bahwa kualitas beton berpengaruh sebesar 10.3 %.

Kata Kunci : Kualitas Beton, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The business world is growing faster and more demanding that every company be able to deliver high-quality products in order to stay competitive with existing developments. Quality becomes one of the main strategies for the company as a selling point for consumers can win the competition and maintain the survival of the company and able to create satisfaction from customers. Thus, this study tries to determine the effect of concrete quality on customer satisfaction at PT. Sinar Alamindo Pratama. The method of data analysis used is by quantitative method which is a method to test certain theories by way of examining the relationship between variables. Based on the results of the distribution of 97 questionnaires obtained the results of the Effect of Concrete Quality has an influence on Customer Satisfaction. Because the value of sig on the Quality of Concrete amounted to 0.001 or smaller than 0.05 and R Square test results is 0.103 which means that the quality of concrete has an effect of 10.3%.

Keywords : Concrete Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat 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 Teknik Industri 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. Bapak Amrizal, S. Kom., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Putera Batam.
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
4. Bapak Zefri Azharman, S.Pd., M.Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Bapak Sumito dan Tony Surya selaku Manager dan Assisten Manager PT. Sinar Alamindo Pratama.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang tidak pernah berhenti memberi dukungan serta doa.
8. Ary Agunaldo Pardede yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh sahabat serta seluruh teman-teman yang membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmatNya, Amin.

Batam, 06 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat Secara Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Secara Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6

2.1	Dasar Teori	6
2.1.1	Pengertian Produk	6
2.1.2	Kualitas Produk	7
2.1.3	Manfaat Kualitas Produk.....	9
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.5	Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6	Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan	12
2.1.7	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.8	Strategi Memuaskan Pelanggan	16
2.1.9	Defenisi Beton Readymix	20
2.1.10	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Berpikir.....	24
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Variabel Penelitian.....	26
3.2.1	Variabel Dependen	26
3.2.2	Variabel Independen.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi	26
3.3.2	Sampel	26

3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	28
3.5	Teknik Analisis Data	29
3.5.1	Uji Kualitas Data	29
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3	Uji Pengaruh.....	32
3.6	Rancangan Uji Hipotesis	34
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	34
3.7.1	Lokasi Penelitian	34
3.7.2	Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Data Output	36
4.2	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian	36
4.3.1	Hasil Uji Kualitas Data.....	37

4.3.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.3	Hasil Uji Pengaruh	44
4.4	Pembahasan	46
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		50
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 3.1 Desain Penelitian	25
Gambar 4. 1 Grafik Uji Normalitas	42
Gambar 4. 2 Hasil Kolmogorov Smirnov.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Data Output	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X).....	38
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
Tabel 4.8 Reliability X	40
Tabel 4.9 Reliability Y	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji R Square.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji T	45
Tabel 4.13 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	27
Rumus 3.2 Uji T	32
Rumus 3.3 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Rumus 3. 4 Regresi Linier Sederhana	33