

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Fasindo Jaya
Kabel Television Kota Batam**

SKRIPSI



**Oleh:
Putri Ayu Larasati
140910279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Putri Ayu Larasati
NPM/NIP : 140910279
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Fasindo Jaya Kabel Television Kota 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

Batam, 5 Februari 2018

Putri Ayu Larasati
140910279

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Fasindo Jaya
Kabel Television Kota Batam**

SKRIPSI

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

**Oleh
Putri Ayu Larasati
140910279**

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

Batam, 05 Februari 2018

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

ABSTRAK

PT Fasindo Jaya Kabel Television merupakan perusahaan TV Kabel di kota Batam. Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus di usahakan untuk berhasil dalam bersaing dan dalam memuaskan pelanggan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fasindo Jaya Kabel Television di kota Batam. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan TV Kabel pada PT Fasindo Jaya Kabel Television khususnya daerah Cendana 2 Batam Center dengan jumlah 400 pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas dan menggunakan SPSS 20. Teknik analisa yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji signifikansi hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

PT Fasindo Jaya Kabel Television is a cable TV company in Batam city. Product quality and service quality are important things that must be done to succeed in competing and in satisfying customers. The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction at PT Fasindo Jaya Kabel Television in Batam. The population in this research is Cable TV customer at PT Fasindo Jaya Kabel Television especially Cendana 2 Batam Center with 400 customers. The research method used is quantitative research method with causality research design and use SPSS 20. The analysis technique used is test of validity, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis significance test. The results showed that product quality and service quality had a significant influence on customer satisfaction.

Keywords : product quality, service quatlity and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa 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 Bisnis 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 Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
4. Ibu Hikmah S.E., M.Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Keluarga besar saya;

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 05 Februari 2018

Penulis,

Putri Ayu Larasati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	
1.3. Batasan Masalah	
1.4. Rumusan Masalah	
1.5. Tujuan Masalah	
1.6. Manfaat Penelitian	
1.6.1. Manfaat Teoritis	
1.6.2. Manfaat Praktis	
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Teori Dasar	
2.1.1. Kualitas Produk	
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	
2.1.1.2. Klasifikasi Produk	
2.1.1.3. Tingkatan Produk	
2.1.1.4. Tujuan Produk.....	
2.1.1.5. Indikator Kualitas Produk	
2.1.2. Kualitas Pelayanan	
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	
2.1.2.2. Karakteristik Jasa atau Layanan	
2.1.2.3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	
2.1.2.4. Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.....	
2.1.2.5. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	
2.1.2.6. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	
2.1.3.2. Strategi Kepuasan Pelanggan	

2.1.3.3.	Dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan
2.1.3.4.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....
2.1.3.5.	Indikator – indikator Kepuasan Pelanggan
2.2.	Penelitian Terdahulu
2.3.	Kerangka Pemikiran
2.4.	Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian
3.2.	Definisi Operasional Variabel
3.2.1.	Variabel Dependen
3.2.2.	Variabel Independen
3.3.	Populasi dan Sampel
3.3.1.	Populasi
3.3.2.	Sampel
3.4.	Teknik Pengumpulan Data
3.4.1.	Alat Pengumpulan Data
3.5.	Metode Analisis Data
3.5.1.	Analisis Statistik Deskriptif
3.5.2.	Uji Kualitas Data
3.5.2.1.	Uji Validitas
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik
3.5.3.1.	Uji Normalitas
3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas
3.5.3.3.	Uji Heterokedastisitas
3.5.4.	Uji Pengaruh
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda
3.5.4.2.	Koefisien Determinasi
3.5.5.	Uji Hipotesis
3.5.5.1.	Uji T (Parsial)
3.5.5.2.	Uji F (Simultan)
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian
3.6.1.	Lokasi Penelitian
3.6.2.	Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	
Rumus 3.2 Rentang Skala	
Rumus 3.3 Pearson Product Moment	
Rumus 3.4 Spearman-Brown	
Rumus 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda	