

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MEREK LGS CASUAL PADA PT
MATAHARI DEPARTEMEN STORE
MEGA MALL BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Rosita Damanik
140910330**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MEREK LGS CASUAL PADA PT
MATAHARI DEPARTEMEN STORE
MEGA MALL BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Rosita Damanik
140910330**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rosita Damanik
NPM/NIP : 140910330
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEREK LGS CASUAL PADA PT MATAHARI DEPARTEMEN STORE MEGA MALL 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, 4 februari 2019



Rosita Damanik
140910330

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MEREK LGS CASUAL PADA PT
MATAHARI DEPARTEMEN STORE
MEGA MALL BATAM**

Oleh:
Rosita Damanik
140910330

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 15 februari 2019



Sri Afridola, S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif melalui metode survey kepada Konsumen di PT. Matahari Departemen Store Mega mall Batam. Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen PT.MATAHARI DEPARTEMEN STORE MEGA MALL. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen sebanyak 140 . Ruang lingkup variabel dalam penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berasal dari sumber-sumber primer yang telah dikumpulkan melalui kuisioner. Subjek dalam penelitian adalah konsumen merek LGS Casual yang menjadi responden. Metode analisis data yang digunakan adalah instrumen pengujian yang dilakukan melalui pengujian validitas dan reabilitas. Sedangkan teknik data analisis yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif, analisis linear berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 5.101 dengan taraf signifikan 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian Kualitas Produk menunjukkan nilai t hitung sebesar 5.101 dengan taraf signifikan 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai F sebesar 55.079 dengan taraf signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 bahwa secara parsial, variabel Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This thesis uses quantitative research through survey methods to consumers at PT. Matahari Department Store, Mega Mall, Batam. Regarding Service Quality and Product Quality affect customer satisfaction. The purpose of this study is to analyze the quality of service and the quality of products towards customer satisfaction with consumers of PT.MATAHARI DEPARTMENT OF STORE MEGA MALL. The population in this study were 140 consumers. The scope of the variables in this study include Service Quality and Product quality and Consumer Satisfaction. This study uses quantitative data derived from primary sources that have been collected through questionnaires. The subjects in the study were LGS Casual brand consumers who were respondents. The data analysis method used is the testing instrument carried out through testing validity and reliability. While the data analysis technique used is the method of quantitative analysis, multiple linear analysis and hypothesis testing. The results of the Service Quality research show the value of t count of 5.101 with a significant level of 0,000 smaller than 0.05, which means that the hypothesis in this study service quality has a significant effect on Consumer Satisfaction. Product Quality Research results show the value of t count of 5.101 with a significant level of 0.000 smaller than 0.05, which means that the hypothesis in this study Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction. The results showed that the F value of 55,079 with a significant level of 0,000 was smaller than 0.05 that partially, the variable Service Quality and Product quality had a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan 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. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.Selaku Ketua Program Studi Manajemen. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
4. Sri Afridola, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, serta motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama ini.
6. Kedua orang tua tercinta, keluarga, dan sahabat saya Roni fajri ,Bergiat malau , Fitra Pasaribu, Lina Sinaga terima kasih atas do'a dan motivasi hingga detik ini sehingga penulis bisa meraih pencapaian ini.

7. Teman – teman pendidikan manajemen Angkatan 2014 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu selama proses penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Atas semua bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya. Akhir kata besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Batam, 4 Februari 2018

Rosita Damanik

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1. Konsep Teoritis.....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.1.2. Kualitas Produk.....	16
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.1.2.2. Tingkatan produk.....	17
2.1.2.3. Klasifikasi produk.....	18
2.1.2.4. Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.2.5. Indikator Kualitas Produk	20
2.1.3. Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	21

2.1.3.2. Metode pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.1.3.4. Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.3.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3.Kerangka Pemikiran.....	29
2.4. Hipotesis	31
 BAB III METODE PENELITIAN	 32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Variabel Dependen.....	33
3.2.2 Variabel Independen	33
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel Jenuh	35
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	38
3.6 Jenis Data dan Sumber	38
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	38
3.6.2 Uji Validitas Data	38
3.6.3 Uji Reliabilitas	40
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7 Pengujian Hipotesis	43
3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	44
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.8.2 Jadwal Penelitian	44
3.8.2 Jadwal Penelitia	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 46
4.1 Profil Responden.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	47
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
4.2 Analisis Deskriptif	48
4.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	49
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	50
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	53
4.3.1 Uji Validitas Data Kualitas pelayanan (X_1)	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	57
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.5 Hasil Uji Pengaruh	59
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.5.3 Pengujian Hipotesis	61
4.5.3.1 Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)	61
4.5.3.2 Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan).....	64
4.6 Pembahasan.....	64
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Matahari Departemen Store, Mega Mall	64
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen PT. Matahari Departemen Store, Mega Mall	65
4.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) di PT. Matahari Departemen Store, Mega Mall Batam.....	65
BAB V PENUTUP	67
1.1 Kesimpulan	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Data Penjualan	3
2. Tabel 1.2 Data Kualitas produk	6
2. Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	29
3. Tabel 3.1 Operasional Variabel	35
4. Tabel 3.2 <i>Scheule</i> Penelitian	46
5. Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	47
6. Tabel 4.2 Status Perkawinan.....	48
7. Tabel 4.3 Berdasarkan umur	48
8. Tabel 4.4 Berdasarkan pendapatan	49
9. Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	49
10. Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	50
11. Tabel 4.7Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas produk (X_2)	52
12. Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel kepuasa konsumen (Y).....	53
13. Tabel 4.9 Hasil Validitas Butir Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
14. Tabel 4.10 Hasil Validitas Butir Kualitas Produk (X_2).....	55
15. Tabel 4.11Hasil Validitas Butir Kepuasan Konsumen (Y).....	55
16. Tabel 4.12Hasil Pengujian Reliabilitas (X_1)	56
17. Tabel 4.13Hasil Pengujian Reliabilitas (X_2)	56
18. Tabel 4.14Hasil Pengujian Reliabilitas (Y)	57
19. Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	59
20. Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas Uji Gleyer.....	60
21. Tabel 4.17 Perhitungan Hasil Uji Regresi Berganda	60
22. Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
23. Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	63

24.	Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Secara simultan	65
-----	---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	30