

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LKD
MULTI INDUSTRI DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Hadi Kurniawan
150910008**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LKD
MULTI INDUSTRI DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh

Hadi Kurniawan

150910008

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hadi Kurniawan
NPM/NIP : 150910008
Fakultas : Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengathuan 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 peratur perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 8 Februari 2019

Hadi Kurniawan
150910008

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LKD
MULTI INDUSTRI DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Hadi Kurniawan
150910008**

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

Batam, 8 Februari 2019

**RAYMOND, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT LKD Multi Industri merupakan salah satu perusahaan manufaktur di bidang alat kesehatan yang dianggap berhasil, sehingga mampu menjadi perusahaan kualitas di kota Batam. Alasan meneliti penelitian tersebut adalah dengan bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan itu, tujuan penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan pengaruh antar variabel (kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan). Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dilakukan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif statistik. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One-Shot Case Study*. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam. Metode pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling* dan teknik pengambilan sampel adalah *Census Sampling* (samplel jenuh) dengan sampel pelanggan pada PT LKD Multi Industri sebanyak 125 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam. Kualitas produk berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. PT LKD Multi Industri sebaiknya meningkatkan kualitas produk agar kepuasan pelanggan dapat selalu terpenuhi.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

PT LKD Multi Industri is one of the company which engaged in the medical devices consider success, so it can become a good quality company in Batam. The reason to examine the research is to know whether quality product and service has any influence to customer satisfaction. With that, the purpose of this research is to describe the effect of each variabel (quality product, quality service and customer satisfaction). This research is about the effect of quality product and service to customer satisfaction which done in PT LKD Multi Industri in Batam. This type of research is quantitative statistics analyze. The design for this research is One-Shot Case Study. The population of the research is customer in PT LKD Multi Industri in Batam. Method sampling technique used is the Non Probability Sampling and Census Sampling as many as 125 customers. The results showed that the quality of product and service quality has positive influence on customer satisfaction PT LKD Multi Industri in Batam. The quality of product but not significant effect on customer satisfaction. The quality of service significantly influence customer satisfaction. PT LKD Multi Industri in Batam should improve the quality of the product to the satisfaction of the customers can always be met.

Keywords : Quality Product, Quality Service, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada 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 ini, 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 Ekonomi, Universitas Putera Batam.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen, Staff Perpustakaan dan Staff Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Pelanggan PT LKD Multi Industri yang telah baik hati membantu dan memberikan data untuk kebutuhan penelitian.
7. Orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
8. Stefany, Novrianto, Setiawan, Falentino, Hartono, Charlie, Dian Ratna Ningsih, Sonya, Adelina dan teman-teman seperjuangan dalam pembuatan skripsi;

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

Batam, 8 Februari 2019

Hadi Kurniawan

DAFTAR ISI

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.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.3 Skala Likert	26

3.4	Populasi dan Sampel	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6	Teknik Analisis Data	28
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	47
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.4	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.5	Hasil Uji Hipotesis	59
4.6	Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan.....	4
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Pie Usia	41
Gambar 4.3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan.....	43
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot	53
Gambar 4.5 Grafik Normalitas.....	54
Gambar 4.6 Diagram <i>Scatterplot</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Variabel Dependen dan Independen	26
Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif	29
Tabel 3.3 Tingkat Validitas	32
Tabel 3.4 Agenda Pembuatan Skripsi	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	51
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	52
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.16 Hasil Uji F	60
Tabel 4.17 Hasil Uji T	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2)	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Koefisien Reliabilitas.....	30
Rumus 3.2 Koefisien Korelasi	31
Rumus 3.3 Regresi Berganda.....	35
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi	35
Rumus 3.5 Uji T.....	36
Rumus 3.6 Uji F	36