

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT WEEDO NIAGA GLOBAL**

SKRIPSI



**Oleh :
Kenddy
160910099**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT WEEDO NIAGA GLOBAL**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Kenddy
160910099**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kenddy
NPM/NIP : 160910099
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Mengatakan bahwa "SKRIPSI", yang saya buat dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Weedo Niaga Global"

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 didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi 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, 07 Maret 2020
Yang membuat pernyataan,



Kenddy
160910099

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT WEEDO NIAGA GLOBAL**

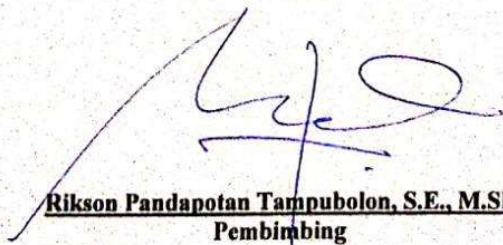
SKRIPSI

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

**Oleh :
Kenddy
160910099**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 07 Maret 2020



Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.SI.
Pembimbing

ABSTRAK

Pada perkembangan zaman globalisasi ini dan teknologi menuntut adanya perubahan pada semua bidang bisnis di dunia sekarang ini. Salah satunya dibidang pemasaran. Perkembangan sistem teknologi informasi yang berkembang pesat dan semakin canggih ini membuat perusahaan memanfaatkan kepentingan pemasaran dan penjualan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di PT Weedo Niaga Global baik secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel ditentukan menggunakan sampling jenuh sebanyak 118 responden. Pengumpulan data-data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan menganalisis data penelitian ini adalah SPSS versi 22. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, uji heterokodastisitas. Uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien Determinasi (R^2). Pengujian hitpotesis menggunakan uji t dan uji F. Berdasarkan hasil uji statistic diketahui variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan data berdistribusi normal, variabel bebas tidak terjadi multikolonieritas dan heterokodastisitas. Dari analisis tersebut diperoleh hasil koefisien Derteminasi sebesar 70,4%. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas produk sebesar 11,912. Variabel kualitas pelayanan sebesar 3,643. Kedua variabel lebih besar dari t tabel sebesar 1,98081 maka dinyatakan masing masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat simpulkan hasil analisis variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Weedo Niaga Global.

Kata kunci : Kualitas produk; Kualitas pelayanan; Kepuasan konsumen

ABSTRACT

In this development era of globalization and technology demands changes in all fields in the world today. One of them is in marketing. The development of information technology systems that is growing rapidly and increasingly sophisticated makes companies increasingly need marketing and sales of their products. This research is intended to discuss the Effect of Product Quality and Quality on Consumer Satisfaction at PT Weedo Niaga Global both partially and simultaneously. This research uses descriptive research design with quantitative research. The sample was determined using a saturated sampling of 118 respondents. Data collection is done by collecting questionnaires. The software used to manage and analyze this research data is SPSS version 22. Data analysis used is a classic assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heterocodasticity test. The effect test uses multiple linear regression analysis and coefficient of determination (R²) analysis. Hitpotesis testing uses t test and F test. Based on the results of statistical tests, the product quality and service quality variables are normally distributed data, the independent variables do not occur multicollinearity and heterocodasticity. From this analysis the results obtained are a coefficient of 70.4%. T test results show the t value of the product quality variable is 11,912. The service quality variable is 3,643. The second variable is greater than t table of 1.98081 then it is stated that each variable is significant to customer satisfaction. Can conclude the results of the analysis of product quality and service quality variables simultaneously positive and significant impact on customer satisfaction at PT Weedo Niaga Global.

Keywords: Consumer satisfaction; Product quality; Service quality.

KATA PENGANTAR

Syukur penulis panjatkan kehadiran 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 Perusahaan 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. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.SI. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perperusahaan Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Staff PT Weedo Niaga Global.
7. Bapak dan ibu yang selalu memberikan dukungan.
8. Sahabat-sahabat dan semua team Manajemen angkatan tahun 2016.
9. Semua pihak yang berturut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 07 Maret 2020



Kenddy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	9
2.1.1.2 Tingkatan Kualitas Produk	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Produk	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.3 Cara mengukur kepuasan pelanggan	17
2.1.3.4 Indikator kepuasan konsumen.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.3.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	21
2.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.1.2 Variabel Independen	23

3.1.3	Variabel Dependen.....	24
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4	Metode Analisis Data.....	27
3.4.1	Statistik Deskriptif.....	27
3.4.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.4.2.1	Uji validitas	28
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.4.3.1	Uji Normalitas.....	31
3.4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	31
3.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.4.4	Uji Pengaruh	32
3.4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.4.4.2	Analisis Determinasi (R ²).....	33
3.5.4.3	Uji T (Uji Parsial)	33
3.5.4.4	Uji-F (Regresi Simultan).....	34
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	34
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.6.2	Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Profil Responden.....	36
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
4.2	Hasil Penelitian	39
4.2.1	Analisis deskriptif	39
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X ₁).....	39
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X ₂).....	43
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	50
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas.....	50
4.2.2.2	Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	52
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	53
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh.....	56
4.2.4.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
4.2.4.2	Hasil Uji Analisis Determinasi	57
4.2.4.3	Hasil Uji t (Parsial)	58
4.2.4.4	Hasil Uji F.....	59
4.3	Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	Kesimpulan	64

5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 Data Mentah Kuesioner		
Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS		
Lampiran 5 Tabel t-tabel		
Lampiran 6 Tabel f-tabel		
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Keluhan Konsumen pada PT Weedo Niaga.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis kelamin Responden	36
Gambar 4. 2 Diagram Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4. 3 Diagram berdasarkan Pendidikan.....	38
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar 4. 5 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardilized.....	54
Gambar 4. 6 Diagram Scatter Plot	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Omset Penjualan PT Weedo Niaga Global pada tahun.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Skala likert	27
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	28
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.	38
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan....	44
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas (X1)	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas (X2)	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (Y)	51
Tabel 4. 10 Indeks Koefisien Realibilitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4. 12 Uji <i>Kolmogorov-Sminrnov</i>	54
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas (Y)	55
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) (Y)	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Y)	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	60

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Koefisien Korelasi	29
Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas	30
Rumus 3. 3 Regresi Berganda.....	32
Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi	33
Rumus 3. 5 Uji T.....	33
Rumus 3. 6 Uji F	34