

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT FROZEN KING MULIA**

SKRIPSI



**Oleh :
Harison Wijaya
160910107**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT FROZEN KING MULIA**

Skripsi
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh :
Harison Wijaya
160910107

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Harison Wijaya
NPM/NIP : 160910107
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 PADA PT FROZEN KING MULIA

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, 18 Februari 2020



HARISON WIJAYA
160910107

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT FROZEN KING MULIA**

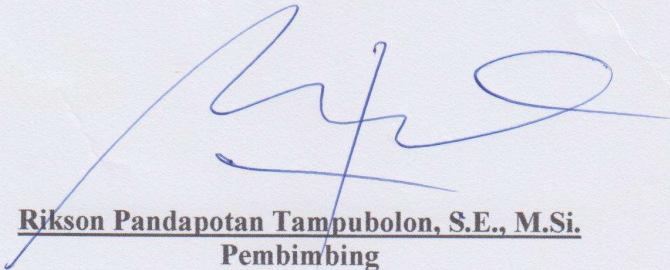
SKRIPSI

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

**Oleh
Harison Wijaya
160910107**

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

Batam, 18 Februari 2020



**Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada dunia globalisasi saat ini, persaingan semakin ketat dalam memperoleh Kepuasan Konsumen, tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi yang melekat pada konsumen itu sendiri. beberapa faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan, dan kualitas produk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia dengan menggunakan rumus slovin sebagai teknik pengambilan sampel sehingga jumlah sampel yaitu 127 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji f dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian determinasi (R^2) diperoleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh sebesar 59.2% terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 12,572 dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia sebesar 3,707. Hasil uji F disimpulkan kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada PT Frozen King Mulia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

In the era of globalization, competition is getting tougher in obtaining Consumer Satisfaction, one's level of satisfaction with an item or service from time to time is always changing. Needs, desires and expectations are no longer the same as the previous days, so also the level of consumer satisfaction is always changing, depending on the conditions attached to the consumers themselves. several factors that can encourage customer satisfaction is service quality, and product quality. The purpose of this study was to determine whether service quality and product quality affect consumer satisfaction at PT Frozen King Mulia by using the Slovin formula as a sampling technique so that the number of samples is 127 respondents. Data collection method is to use a questionnaire. The data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test in this study uses the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, the influence test in this study uses multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R^2), while the hypothesis test in this study using the t test and f test using SPSS version 25. The results of the determination (R^2) obtained variable service quality and product quality influence 59.2% of customer satisfaction. The t -test results concluded that service quality significantly affected consumer satisfaction by 12,572 and product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Frozen King Mulia at 3,707. F test results concluded that service quality (X_1) and product quality (X_2) jointly affect consumer satisfaction (Y) at PT Frozen King Mulia.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

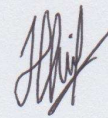
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

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 laporan tugas akhir 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.Hum.,M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam ;
4. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan jajaran Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua tercinta yang telah mendukung pendidikan penulis dari segala aspek dari SD hingga sekarang;
7. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.

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

Batam, 18 Februari 2020



Harison Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis:.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis:	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3. Karakteristik yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2. Kualitas Produk.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.1.2.3. Mengukur Kualitas Produk	14
2.1.2.4. Indikator Kualitas Produk	15
2.1.3. Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.2. Tahapan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.3. Metode Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka pemikiran.....	19
2.4. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Operasional Variabel	21
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	21

3.2.2.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	22
3.3.	Populasi dan Sampel	23
3.3.1.	Populasi.....	23
3.3.2.	Sampel.....	23
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4.1.	Alat Pengumpulan Data	25
3.5.	Metode Analisis Data.....	26
3.5.1.	Analisis Deskriptif	26
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	27
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	28
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	29
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	30
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.5.4.	Uji Pengaruh	31
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	31
3.5.5.	Uji Hipotesis	32
3.5.5.1	Uji T	32
3.5.5.2	Uji F	33
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	34
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	34
3.6.2.	Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	35
4.1.1.	Profil Responden.....	35
4.1.1.1.	Jenis Kelamin.....	35
4.1.1.2.	Usia	36
4.1.1.3.	Pendidikan Terakhir.....	38
4.1.2.	Analisis Deskriptif	39
4.1.2.1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	39
4.1.2.2.	Kualitas Produk (X_2).....	40
4.1.2.3.	Kepuasan Konsumen (Y).....	41
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	42
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Data	42
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.4.1.	Uji Normalitas.....	45
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
4.1.5.	Uji Pengaruh	49
4.1.5.1.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.1.5.2.	Uji Koefisien Determinasi	50
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.1.6.1.	Hasil Uji T.....	51

4.1.6.2. Hasil Uji F	52
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Frozen King Mulia	54
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Frozen King Mulia	54
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Frozen King Mulia.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Diagram Usia	37
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Tertinggi	38
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	45
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas (<i>P-Plot</i>).....	46
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Keluhan Konsumen	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Konsumen	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 3.2	Skala Likert	25
Tabel 3.3	Rentang Skala Penelitian.....	27
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.4	Skor Indikator Variabel Kualitas pelayanan	39
Tabel 4.5	Skor Indikator Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.6	Skor Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_2)	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	45
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.17	Hasil Uji R Square.....	51
Tabel 4.18	Hasil Uji T	52
Tabel 4.19	Hasil Uji F	53

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	24
Rumus 3.2 Rentang Skala	26
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	28
Rumus 3.4 <i>Spearman Brown</i>	29
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	31
Rumus 3.6 Uji T	32
Rumus 3.7 Uji F	33