

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT PANCA DAYA SUKSES**

SKRIPSI



**Oleh :
Kelvin
160910091**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT PANCA DAYA SUKSES**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Kelvin
160910091**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Kelvin
NPM/NIP : 160910091
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PANCA DAYA SUKSES

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam 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 surat ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 14 Februari 2020



Kelvin
160910091

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT PANCA DAYA SUKSES**

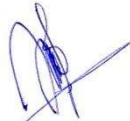
SKRIPSI

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

**Oleh :
Kelvin
160910091**

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

Batam, 14 Februari 2020



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

ABSTRAK

Perkembangan usaha di bidang pelayanan jasa di Indonesia cukup menjanjikan salah satunya pelayanan jasa service pendingin ruangan. Dikarenakan era globalisasi ini mengalami perkembangan kehidupan manusia yang sangat pesat dan padat serta diikuti oleh pesatnya mobilitas dan aktifitas kegiatan masyarakat lokal maupun non lokal, yang secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah penggunaan air conditioner (AC). Dikarenakan semakin meningkatnya jumlah penggunaan AC, maka AC tidak lagi hanya sebagai perlengkapan tetapi sudah menjadi salah satu kebutuhan di dalam kehidupan masyarakat pada umumnya. Sehingga membuat banyak orang berlomba-lomba dalam menyediakan pelayanan jasa dibidang AC. Salah satu perusahaan yang sudah bergerak di bidang pelayanan jasa service AC sejak tahun 2015 adalah PT Panca Daya Sukses dan sudah memiliki banyak pengalaman serta profesionalitas dan sertifikasi kemampuan dalam melayani pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ini. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari perusahaan ini yang berjumlah 473 orang dan sampel yang didapatkan sebanyak 217 responden dengan menggunakan rumus slovin. Kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini mencakup: validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji Kolmogorov, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan analisis koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan analisis data SPSS versi 25. Hasil Penelitian menunjukkan, bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk.

ABSTRACT

Business development in the field of services in Indonesia is quite promising, one of which is air conditioning service. Due to this era of globalization, the development of human life is very fast and dense and is followed by the rapid mobility and activities of local and non-local communities, which will indirectly increase the amount of air conditioner (AC) usage. Due to the increasing number of air conditioners, air conditioners are no longer just equipment but have become a necessity in people's lives in general. So that makes many people competing in providing services in the sector of AC. One of the company that has been engaged in AC services since 2015 is PT Panca Daya Sukses and already has a lot of experience and professionalism and certification capabilities in serving customers. This research method using quantitative research method. The purpose of this study to determine how the influence of service quality and product quality to customer satisfaction in this company. The population in this study is the customers in this company amounted to 473 people and the sample obtained for 217 respondents by using the slovin formula. Then performed data analysis by using multiple regression analysis. This analysis includes: validity and reliability, classical assumption test, multiple regression analysis, kolmogorov test, hypothesis testing through t and F test, and coefficient of determination analysis (R^2) by using SPSS version 25 data analysis. The results showed that the service quality variable had a positive and significant effect on customer satisfaction. For product quality variables a positive and significant effect on customer satisfaction. While simultaneously the service quality and product quality variables significantly influence customer satisfaction at PT Panca Daya Sukses.

Keywords: Customer Satisfaction; Product Quality; Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji dan 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 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 di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen metodologi penelitian yang mengarahkan penulis yang baik;
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
7. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
8. Seluruh pimpinan dan pelanggan PT Panca Daya Sukses yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
9. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai proposal skripsi ini.

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

Batam, 14 Februari 2020



Kelvin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	11
2.1.1.3. Fungsi Pelayanan	12
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Kualitas Produk	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.2.2. Klarifikasi Produk	15
2.1.2.3. Karakteristik Produk	15
2.1.2.4. Indikator Kualitas Produk	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.2. Faktor-faktor yang mendorong nilai kepuasan pelanggan	19
2.1.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21

2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	30
3.2. Operasional Variabel.....	31
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen.....	32
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1. Alat Pengumpulan Data	35
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Metode Analisis Data.....	37
3.5.1. Analisis Deskriptif	37
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	39
3.5.2.1. Uji Validitas	39
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	40
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.3.3. Uji Multikolinearitas	42
3.5.4. Uji Pengaruh.....	44
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	45
3.5.5. Uji Hipotesis.....	45
3.5.5.1. Uji T (Parsial).....	46
3.5.5.2. Uji F (Simultan)	47
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Profil Responden.....	50
4.1.1.1. Data Persentase Jenis Kelamin Responden.....	50
4.1.1.2. Data Persentase Usia Responden	51
4.1.1.3. Data Persentase Pekerjaan Responden.....	51
4.1.1.4. Data Persentase Pendidikan Responden.....	52
4.1.1.5. Data Persentase Pendapatan Responden	53
4.1.1.6. Data Persentase Jumlah Penggunaan Jasa Responden.....	54
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif	54
4.1.2.1. Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	54

4.1.2.2. Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	56
4.1.2.3. Hasil Uji Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	59
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	59
4.1.3.1.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	59
4.1.3.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	59
4.1.3.1.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	61
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	62
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	62
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	65
4.1.4.3. Uji Heterokedastisitas	65
4.1.5. Uji Pengaruh.....	67
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.1.6. Pengujian Hipotesis.....	70
4.1.6.1. Uji Parsial (Uji T).....	70
4.1.6.2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	71
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	74
5.2. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Slovin	35
Gambar 3.1. Rentang Skala	38
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	63
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot)	64
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Pelanggan PT Panca Daya Sukses Tahun 2018 s/d 2019.....	4
Tabel 1.2. Keluhan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses Tahun 2019	5
Tabel 1.3. Jumlah Pendapatan PT Panca Daya Sukses Tahun 2019	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2. Rentang Skala.....	38
Tabel 3.3. Tingkat Validitas	40
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1. Persentase Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2. Persentase Usia Responden.....	51
Tabel 4.3. Persentase Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4. Persentase Pendidikan Responden	52
Tabel 4.5. Persentase Pendapatan Responden.....	53
Tabel 4.6. Persentase Jumlah Penggunaan Jasa Responden	54
Tabel 4.7. Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	65
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.16. Hasil Uji Heterokedastisitas	66
Tabel 4.17. Hasil Koefisien Regresi.....	68
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi (R ²).....	69
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	70
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Slovin	35
Rumus 3.2. Rentang Skala	38
Rumus 3.3. Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	39
Rumus 3.4. Rumus <i>Spearman Brown</i>	41
Rumus 3.5. Rumus Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3.6. Rumus Analisis Koefisien Determinasi	45
Rumus 3.7. Uji T	47
Rumus 3.8. Uji F	48