

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT RODAMAS MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Jeni Lezi Emrila
160910302**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT RODAMAS MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Jeni Lezi Emrila
160910302**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Jeni Lezi Emrila
NPM : 160910302
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT RODAMAS MAKMUR MOTOR 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 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, 25 Januari 2021



Jeni Lezi Emrila
160910302

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT RODAMAS MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Jeni Lezi Emrila
160910302**

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

Batam, 26 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raymond', written in a cursive style.

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



ABSTRAK

Bisnis merupakan sebuah cara mengubah keuntungan dan mendorong pertumbuhan negara. Suatu usaha patut menciptakan hal yang baru, melakukan inovasi dalam usahanya dan mengantongi kemahiran demi menghadapi rival di luar sana. Sasarannya yaitu menarik minat konsumen, mengefesienkan pilihan konsumen terhadap kepuasannya dalam menggunakan suatu jasa, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Pemasaran termasuk aktivitas krusial membentengi kesinambungan hidup suatu usaha. Selain itu pemasaran juga bertujuan untuk memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Konsumen yang potensial akan mempertimbangkan berbagai faktor sebelum menggunakan barang/jasa tersebut, beberapa faktor nya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan dalam mencapai kepuasan seorang konsumen yaitu memperoleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik karena kedua hal ini yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Rodamas Makmur Motor Batam. Desain dari studi ini menggunakan desain riset dan metode-metode penelitian kuantitatif kausalitas. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner kepada 165 responden. Teknik analisis data menggunakan validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, analisis regresi linier, t tes dan F uji melalui aplikasi program SPSS versi 25. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh parsial, simultan dan signifikan pada kepuasan konsumen (Y). Hasil tes koefisien penentuan menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dengan 55,6 persen, sedangkan sisanya 44,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Business is a way of turning profits and driving the country's growth. An effort should be made to create new things, make innovations in their business and pocket skills in order to face rivals outside there. The goal is to attract consumer interest, streamline consumer choices on their satisfaction in using a service, and provide the best service to consumers. Marketing is a crucial activity to protect the sustainability of a business. In addition, marketing also aims to get as much profit as possible. Potential consumers will consider various factors before using these goods / services, some of the factors are product quality and service quality provided. Things that need to be considered by companies in achieving customer satisfaction, namely obtaining good product quality and service quality because these two things can affect customer satisfaction for the company. The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at PT Rodamas Makmur Motor Batam. The design of this study used a research design and quantitative research methods of causality. The data collection technique was using questionnaires to 165 respondents. The data analysis techniques used validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test through the application of the SPSS version 25 program. The results of this study indicate that product quality (X1), service quality (X2) have a partial effect, simultaneous and significant on customer satisfaction (Y). The coefficient of determination test results showed that the product quality (X1), service quality (X2) was 55.6 percent, while the remaining 44.4 percent was influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

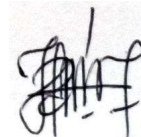
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

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 Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya dalam penyusunan proposal skripsi ini.
6. Kepada seluruh teman-teman yang senantiasa membantu penulis baik berupa saran maupun kritikan.

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

Batam, 25 Januari 2021



Jeni Lezi Emrila

160910302



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	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.....	16
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
1.6.1 Aspek Teoritis	7
1.6.2 Aspek Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Kualitas Produk	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.3.1 Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	18
2.3.2 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	18
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Operasional Variabel.....	20
3.2.1 Variabel Independen.....	20
3.2.2 Variabel Dependen	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1 Kuesioner.....	22

3.5	Metode Analisis data	24
3.5.1.	Analisis Deskriptif	24
3.6	Uji Kualitas Data	25
3.6.1	Uji Validitas Data	25
3.6.2	Uji Reliabilitas	25
3.7	Uji Asumsi Klasik	26
3.7.1	Uji Normalitas Data	26
3.7.2	Uji Multikolinearitas	26
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	27
3.8	Uji Pengaruh	27
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.8.2	Analisis Determinasi (R ²)	28
3.8.3	Uji T	28
3.8.4	Uji F	29
3.9	Lokasi dan jadwal penelitian	29
3.9.1	Lokasi penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Profil Responden	30
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	31
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Analisis Deskriptif	31
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	36
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.2.4	Uji Pengaruh	42
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	44
4.2.6	Uji-f	44
4.3	Pembahasan	45
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	45
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	46
4.3.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		48
5.2	Simpulan	48
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	57
Gambar 4.2 Kurva Histogram	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan Motor Suzuki per bulan Januari - September 2020.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Lanjutan.....	17
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen	21
Tabel 3.2 Skala Likert	23
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	24
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Presentase Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.2 Presentase Jenis Usia Responden.....	31
Tabel 4.3 Variabel Kualitas Produk (X_1)	31
Tabel 4.4 Lanjutan.....	32
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	33
Tabel 4.6 Lanjutan.....	34
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	35
Tabel 4.8 Lanjutan.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.17 Hasil Analisis Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.18 Hasil Uji-t.....	44
Tabel 4.19 Hasil Uji-F.....	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	23
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	27
Rumus 3.3 Uji T	28
Rumus 3.4 Uji F	29