

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI
GOJEK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Helen Widyasari

170910398

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI
GOJEK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Helen Widyasari
170910398**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Helen Widyasari
NPM/NIP : 170910398
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA BATAM”

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 di dalam 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, 27 Januari 2021



Helen Widyasari
170910398

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana

Oleh:
Helen Widyasari
170910398

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 27 Januari 2021



Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini semakin ketat, sehingga menuntut para manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaing dengan perusahaan lainnya agar dapat menang dalam persaingan yang dihadapi. Bidang teknologi saat ini turut berperan penting dalam perkembangan transportasi yang ada di zaman ini. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi khususnya transportasi *online* dalam mempertahankan kelangsungan bisnisnya, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan mencoba berbagai cara. Tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai faktor seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan. Arah penelitian ini adalah untuk memastikan hasil kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Pengujian kualitas data dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh suatu penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi, untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji t dan uji F, pengujiannya menggunakan versi software SPSS 25. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 78,2%. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh sebesar 74.3% terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 31.1% terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji t dan uji F dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek.

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

ABSTRACT

*The business competition faced by companies today is getting tougher, so that it requires company management to be more careful in determining strategies to compete with other companies in order to win in the competition they face. The field of technology currently plays an important role in the development of transportation that exists today. Companies engaged in transportation services, especially online transportation, in maintaining business continuity, companies can maintain customer satisfaction by trying various ways. The level of customer satisfaction is seen from various factors such as product quality and service quality. The direction of this research is to ensure the results of product quality and service quality on customer satisfaction by using purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. Methods of data collection by distributing questionnaires. Testing data quality in research using validity and reliability tests, classical assumption test and test the effect of a study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination, to test the research hypothesis using the *t* test and *F* test, the test using the software version of SPSS 25. The coefficient of determination (R^2) obtained from the variable product quality and service quality have an effect on customer satisfaction by 78.2%. The result of multiple linear regression test shows that product quality has an effect of 74.3% on customer satisfaction and service quality has an effect of 31.1% on customer satisfaction. Based on the results of the *t* test and *F* test, it can be concluded that product quality and service quality partially have a significant effect on customer satisfaction and product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of Gojek application users.*

Keywords: *Product Quality; Service Quality; Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

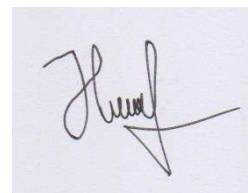
Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera 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. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis;
8. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2021.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 27 Januari 2021



Helen Widyasari

Daftar Isi

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar Isi	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kualitas Produk	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	11
2.1.1.3. Klasifikasi Kualitas Produk.....	11
2.1.1.4. Indikator Kualitas Produk	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.2. Faktor Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Operasional Variabel	27
3.2.1. Variabel Independen	27
3.2.1.1. Variabel Kualitas Produk (X_1).....	27

3.2.1.2.	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	28
3.2.2.	Variabel Dependen	29
3.2.2.1.	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	30
3.3.	Populasi dan Sampel	31
3.3.1.	Populasi.....	31
3.3.2.	Sampel.....	31
3.3.2.1.	Teknik Pengumpulan Sampel.....	32
3.4.	Teknik dan Alat pengumpulan data	33
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	34
3.4.2.1	Kuesioner	34
3.5.	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	35
3.5.2.	Uji Kualitas Instrumen	36
3.5.2.1.	Uji Validitas	36
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1.	Uji Normalitas	37
3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas	37
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	37
3.5.4.1.	Uji Regresi Linear Berganda	37
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	39
3.5.5.1.	Uji T.....	39
3.5.5.2	Uji F	39
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1.	Lokasi Penelitian	40
3.6.2.	Jadwal Penelitian	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1.	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1.	Profil Responden	43
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.1.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.1.5.	Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	48
4.1.2.	Hasil Penelitian Deskriptif	49
4.1.2.1.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1).....	49
4.1.2.2.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	50
4.1.2.3.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	54
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas	58
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh.....	62
4.1.5.1.	Hasil Analisis Linear Berganda	62

4.1.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.1.6.1. Hasil Uji T (Parsial).....	64
4.1.6.2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	65
4.2. Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran	70
Daftar Pustaka	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Keluhan Pengguna Aplikasi Gojek	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	31
Tabel 3.2	Skala Likert	34
Tabel 3.3	Rentang Skor	36
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	41
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2	Usia Responden	44
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.5	Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	48
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X₁)	49
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X₂)	51
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X₁)	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂).....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X₁).....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₂)	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²).....	64
Tabel 4.19	Hasil Uji T (Parsial)	65
Tabel 4.20	Hasil Uji F (Uji Simultan)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2 Diagram Pie Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Gambar 4.4 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Gambar 4.5 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	58
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas P-Plot	59
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Diagram Scatterplot)	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Lemeshow	32
Rumus 3.2 Interval Skor	35
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda.....	38