

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN ONLINE DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS FORUM JUAL BELI
TIBAN KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh
Suci Rahayu Wulandari
170910303**

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

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN ONLINE DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS FORUM JUAL BELI
TIBAN KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh
Suci Rahayu Wulandari
170910303**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Rahayu Wulandari
NPM : 170910303
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas Pelayanan Online Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Forum Jual Beli Tiban Kota Batam)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan “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 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, 28 januari 2021



Suci Rahayu Wulandari
170910303

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN ONLINE DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS FORUM JUAL BELI
TIBAN KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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

**Oleh
Suci Rahayu Wulandari
170910303**

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

Batam, 24 Januari 2021



**Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Studi Kasus Forum Jual Beli Tiban Kota Batam dengan menggunakan teknik simple random sampling. Uji kualitas data penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji pengaruh menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), pengujian hipotesis menggunakan penelitian (uji t) dan (uji f) dengan menggunakan SPSS 25 program perangkat lunak. Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 60,4% terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan (X_1) berpengaruh sebesar 34,1% terhadap kepuasan konsumen (Y) dan kualitas produk (X_2) berpengaruh sebesar 36,0% terhadap kepuasan konsumen (Y). Dari hasil pengujian dan pengujian didapatkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: fasilitas pelayanan; kualitas produk; kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service facilities and product quality on customer satisfaction. A Case Study of the Batam City Tiban Buying and Selling Forum using simple random sampling technique. Test the quality of research data using validity and reliability tests, classical assumption test, effect test using multiple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination (R²), hypothesis testing using research (t test) and (f test) using the SPSS 25 software program. determination (R²) shows that the variable of service facilities and product quality is 60.4% of customer satisfaction. The results of multiple linear regression tests show that service facilities (X₁) have an effect of 34.1% on customer satisfaction (Y) and product quality (X₂) have an effect of 36.0% on customer satisfaction (Y). From the results of testing and testing the output that service facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction and product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, while service facilities and product quality together have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service facilities; product quality; customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat, karunia, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan Online dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Batam (Studi Kasus Forum Jual Beli Tiban Kota Batam)”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Prodi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala 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 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;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi;
5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam; dan
6. Kepada Forum Jual Beli Tiban Kota Batam yang telah mengizinkan untuk diteliti.
7. Kepada kedua orang tua saya, ayah dan ibu yang sudah membantu dalam memotivasi.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi dukungan serta motivasi untuk penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan selalu memberikan keberkahan serta mencurahkan nikmat-Nya. Aamiin ya Robbal Alamiin.

Batam, 28 Januari 2021



Suci Rahayu Wulandari
170910303



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	8
2.1.1 Fasilitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Indikator Fasilitas Pelayanan	10
2.1.2 Kualitas Produk	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	12
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.3.1 Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.3 Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.5 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	27

3.2	Operasional Variabel.....	27
3.2.1	Variabel Independen.....	27
3.2.2	Variabel Dependen.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	31
3.5	Meode Analisis Data.....	31
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1	Uji Validitas Instrumen.....	34
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	37
3.5.3.3	Uji Heteroskdastisitas.....	37
3.5.4	Uji Pengaruh.....	38
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.5.2.2	Uji Koefisien Determinasi (R2).....	39
3.5.5	Uji Hipotesis.....	39
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	40
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	41
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	42
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Hasil 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 Jenis Pendidikan.....	44
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	45
4.1.2.1	Variabel Fasilitas Pelayanan (X1).....	46
4.1.2.2	Variabel Kualitas Produk (X2).....	47
4.1.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	48
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.1.3.1	Uji Validitas Data.....	48
4.1.3.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pelayanan (X1).....	49
4.1.3.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	50
4.1.3.1.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51
4.1.4	Hasil Uji Realiabilitas Data.....	52
4.1.4.1	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Pelayanan (X1).....	52
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	53
4.1.4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	54

4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.1.6 Hasil Uji Pengaruh	56
4.1.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.1.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	60
4.1.7.1 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	60
4.1.7.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
4.2 Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Profil Pengguna Forum Jual Beli Tiban Kota Batam.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Postingan Penjualan.....	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Fasilitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.2	Definisi Operasional Kualitas Produk.....	29
Tabel 3.3	Definisi Operasional Kepuasan Konsumen.....	29
Tabel 3.4	Penetapan Skor Jawaban Kuesioner.....	32
Tabel 3.5	Rentang Skala.....	34
Tabel 3.6	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	36
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 3.8	Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Fasilitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Fasilitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabiliti Fasilitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabiliti Kualitas Produk.....	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabiliti Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.17	Hasil Uji Determinasi (R ²).....	59
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.19	Hasil Uji F.....	61

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Pengambilan Sampel.....	30
Rumus 3.2 Total Skor	32
Rumus 3.3 Nilai Skor Rata-Rata	33
Rumus 3.4 Skor Rendah.....	33
Rumus 3.5 Skor Tinggi	33
Rumus 3.6 Rentang Skala	33
Rumus 3.7 Pearson Product Moment.....	34
Rumus 3.8 Cronbach Alpha	35
Rumus 3.9 Regresi Linear Berganda.....	38
Rumus 3.10 Uji T-Test.....	40
Rumus 3.11 Uji F-Test.....	41