

**PENGARUH KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MEXINDO  
MITRA PERKASA**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**Ema Leanna Christina**  
170910222

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MEXINDO  
MITRA PERKASA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Ema Leanna Christina  
170910222**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ema Leanna Christina  
NPM : 170910222  
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 PADA PT MEXINDO MITRA  
PERKASA”

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, 22 Januari 2021



**Ema Leanna Christina**  
170910222

**PENGARUH KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MEXINDO  
MITRA PERKASA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:**

**Ema Leanna Christina**

**170910222**

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

**Batam, 22 Januari 2021**



**Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa dengan menggunakan teknik slovin sampling dengan margin errornya 5% dari 165 konsumen sehingga menghasilkan 117 orang responden yang merupakan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa. Metode pengumpulan data yaitu dengan membagikan kuesioner kepada konsumen. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS versi 25. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 48,1% terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh sebesar 23,7% terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh sebesar 31,7% terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dari hasil uji t dan uji F, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, serta kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama –sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction in PT Mexindo Mitra Perkasa by using the slovin sampling technique with an error margin of 5% from 165 consumers resulting in 117 respondents who were consumers in PT Mexindo Mitra Perkasa. The data collection method is by distributing questionnaires to consumers. Test data quality in this study using validity and reliability tests, classical assumptions and influence tests in this study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), while hypothesis testing in this study used (t test) and (F test). ) by using the software program SPSS version 25. The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained from the variable product quality and service quality have an effect of 48.1% on customer satisfaction. The results of multiple linear regression tests show that product quality (X1) has an effect of 23.7% on customer satisfaction (Y) and service quality (X2) has an effect of 31.7% on customer satisfaction (Y). From the results of the t test and F test, it can be concluded that product quality has a partially significant effect on customer satisfaction and service quality has a partially significant effect on customer satisfaction, and product quality and service quality together have a significant effect simultaneously on customer satisfaction in PT. Mexindo Mitra Perkasa.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir kuliah pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Karena itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan 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., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
4. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
5. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Mexindo Mitra Perkasa yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
7. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan sekalian. Amin.

Batam, 22 Januari 2021



**Ema Leanna Christina**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ixi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Batasan Masalah .....	10
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penulisan .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1. Manfaat Teoristis .....	11
1.6.2. Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Teori Dasar .....	13
2.1.1. Kualitas Produk .....	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3. Kepuasan Konsumen .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.1. Hubungan antar variabel .....	26
2.4. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1. Desain penelitian .....	29
3.2. Operasional Variabel .....	29
3.2.1. Variabel Independen .....	29
3.2.2. Variabel Dependen .....	30
3.3. Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1. Populasi .....	32
3.3.2. Sampel .....	32
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	33
3.4.1. Teknik pengumpulan data .....	33
3.4.2. Alat Pengumpulan Data .....	34
3.5. Metode Analisis Data .....	35



3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	35
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	35
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.4.	Uji Pengaruh .....	39
3.5.5.	Uji Hipotesis .....	41
3.6.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	43
4.1.1.	Profil Responden.....	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	46
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	52
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	56
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh.....	61
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis .....	64
4.2.	Pembahasan.....	66
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>68</b>
5.1.	Simpulan .....	68
5.2.	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>		
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>		
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	27
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas (Histogram). ....	57
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas (P-P Plot). ....	58
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas ( Scatterplot).....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Penjualan PT Mexindo Mitra Perkasa Tahun 2016-2019.....	4
<b>Tabel 1.2</b> Lanjutan.....	5
<b>Tabel 1.3</b> Data Kualitas Produk PT Mexindo Mitra Perkasa .....	6
<b>Tabel 1.4</b> Data Kualitas Pelayanan PT Mexindo Mitra Perkasa .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	22
<b>Tabel 2.2</b> Lanjutan.....	23
<b>Tabel 2.3</b> Lanjutan.....	24
<b>Tabel 2.4</b> Lanjutan.....	25
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional.....	31
<b>Tabel 3.2</b> Lanjutan.....	32
<b>Tabel 3.3</b> <i>Skala likert</i> .....	34
<b>Tabel 3.4</b> Lanjutan.....	35
<b>Tabel 3.5</b> Kriteria Analisis Deskripsi .....	35
<b>Tabel 3.6</b> Indeks Koefisien Reliabilitas .....	37
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	44
<b>Tabel 4.3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	46
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk.....	47
<b>Tabel 4.6</b> Lanjutan.....	48
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Kualitas Pelayanan.....	49
<b>Tabel 4.8</b> Lanjutan.....	50
<b>Tabel 4.9</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Kepuasan Konsumen .....	51
<b>Tabel 4.10</b> Capaian Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	52
<b>Tabel 4.11</b> Lanjutan.....	53
<b>Tabel 4.12</b> Capaian Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	53
<b>Tabel 4.13</b> Capaian Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	54
<b>Tabel 4.14</b> Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1) .....	55
<b>Tabel 4.15</b> Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2) .....	55
<b>Tabel 4.16</b> Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	56
<b>Tabel 4.17</b> Uji Normalitas ( <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> ) .....	59
<b>Tabel 4.18</b> Capaian Uji Multikolinearitas .....	60
<b>Tabel 4.19</b> Capaian Uji Regresi Linear Berganda.....	62
<b>Tabel 4.20</b> Capaian Uji $R^2$ .....	63
<b>Tabel 4.21</b> Capaian Uji Partial (Uji T) .....	64
<b>Tabel 4.22</b> Uji Simultan (Uji F) .....	65

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> <i>Slovin Sampling</i> .....	33
<b>Rumus 3.2</b> Rumus validitas ( <i>Pearson Product moment</i> ) .....	36
<b>Rumus 3.3</b> Metode <i>Cronbach</i> .....	37
<b>Rumus 3.4</b> Analisis Regresi Linear Berganda. ....	40