

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau
Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : WAROHANI

NIM : 43112110167

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Warohani
NIM : 43112110167
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Oktober 2016



(Warohani)
NIM : 43112110167

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Warohani

Nim : 43112110167

Program Studi : Manajemen S1

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Space Design cabang Grand ITC Permata
Hijau

Tanggal Lulus Ujian: 20 Oktober 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


Zulfitri, MP., MM

Tanggal: 01/11 - 2016


Privono, SE., MM

Tanggal : 01/11 - 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA

Tanggal : 05 november 2016


Dr. RinaAstini SE., MM

Tanggal: 5/11 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau Jakarta).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Bpk Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, CA, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Bpk Zulfitri, MP, MM, selaku dosen pembimbing tugasakhir, yang telah membimbing, membina dan mengarahkan penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua saya Bpk Suparjo & Ibu Rasti serta adik saya Tika yang selalu memberikan dukungan. Baik secara materi maupun doa dan motivasi.

6. Sahabat terdekat dan terbaik Vika Miranti yang selalu memotivasi, mendukung, dan menemani saat suka maupun duka.
7. Calon pendamping hidup saya Irfan Darojat yang memberikan semangat serta ikut membantu saya menyusun tugas akhir ini.
8. Teman – teman seperjuangan angkatan 2012 Anita Saputri, Wian, Dessy, Sandi, Ricka, Arip, Ade yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang saling menyemangati dan saling mendukung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan – perbaikan ke depan. *Aamiin*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 26 Oktober 2016

Penulis

(Warohani)

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

A.Kajian Pustaka	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kualitas Produk	12
3. Kepuasan Konsumen	16
B. Rerangka Pemikiran	21
1. Persepsi Kualitas Pelayanan dan Hubungannya dengan Kepuasan Konsumen	22
2 . Persepsi Kualitas Produk dan Hubungannya dengan Kepuasan Konsumen	23
C.Hipotesis	24
D.Penelitian Terdahulu	25

BAB III : METODE PENELITIAN

A.Waktu dan Tempat Penelitian	29
1.Tempat Penelitian	29
2.Waktu Penelitian	29
B.Desain Penelitian	29
C.Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30

D. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Teknik Wawancara	33
2. Kuesioner	33
F. Metode Analisis	34
1. Statistik Deskriptif	34
2. Uji Kualitas Data	35
3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
5. Uji Hipotesis	39

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	42
B. Statistik Deskriptif	42
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	44

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	47
Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	49
C. Hasil Uji Kualitas Data	51
Hasil Uji Validitas.....	51
Hasil Uji Relibilitas	54
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Harga dan Kepuasan Konsumen	56
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
Hasil Uji Normalitas.....	81
Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
Hasil Uji Multikolonieritas.....	85
Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
F. Hasil Uji Hipotesis.....	88
Hasil Uji F.....	88

Hasil Uji T.....	89
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Konsumen Space Design cabang Grand ITC PermataHijau	2
Tabel 1.2 Komplain Konsumen Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	2
Tabel 1.3 Presentase Komplain Konsumen Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	2
Tabel 2.1 Sasaran Manfaat Keunggulan Layanan	11
Tabel 3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Status Perkawinan Responden.....	44
Tabel 4.3 Usia Responden.....	45
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.6 Jabatan Responden.....	48
Tabel 4.7 Penghasilan Perbulan Responden.....	49
Tabel 4.8 Frekuensi Penggunaan Jasa.....	50
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	52

Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	53
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	55
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4.15 Proyek Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau mulai dan selesai sesuai kesepakatan kontrak.....	56
Tabel 4.16 Proses bekerja petugas Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau sesuai keterangan kontrak.....	57
Tabel 4.17 Respon dari service center Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau cepat.....	58
Tabel 4.18 Ketersediaan ruang keluhan pelanggan Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	59
Tabel 4.19 Petugas Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau yang bekerja di lokasi proyek selalu siap membantu pekerjaan diluar proyek.....	60
Tabel 4.20 Penampilan petugas lapangan Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau yang rapi dan sopan.....	61
Tabel 4.21 Ketersediaan tempat untuk mengawasi berjalannya proyek.....	62
Tabel 4.22 Pengurusan izin renovasi di lakukan oleh pihak Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	63
Tabel 4.23 Pengambilan deposit fit out sesuai standard waktu.....	64

Tabel 4.24 Keamanan terjamin selama proyek Space Design cabang Grand ITC Hijau berjalan.....	65
Tabel 4.25 Produk yang dibuat Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau sesuai kegunaannya.....	66
Tabel 4.26 Produk yang dibuat Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau memiliki kelebihan.....	67
Tabel 4.27 Desain produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau berbeda dari biasanya.....	68
Tabel 4.28 Produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau sesuai harapan yang terdapat pada penawaran.....	69
Tabel 4.29 Ketahanan produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau terhadap kerusakan.....	70
Tabel 4.30 Produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau bergaransi...	71
Tabel 4.31 Desain dari Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau memperindah ruangan.....	72
Tabel 4.32 Produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau berkualitas baik.....	73
Tabel 4.33 Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau memiliki desain produk yang bervariasi.....	74
Tabel 4.34 Harga yang ditawarkan Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau terjangkau.....	75
Tabel 4.35 Harga yang ditawarkan Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau sesuai dengan produk yang diberikan.....	76

Tabel 4.36 Pelayanan petugas Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau baik terhadap konsumen.....	77
Tabel 4.37 Rasa bangga setelah menggunakan produk jasa dari Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	78
Tabel 4.38 Percaya diri menggunakan produk dan jasa dari Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	79
Tabel 4.39 Mudah mendapatkan pelayanan dari pihak Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	80
Tabel 4.40 Produk Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau mudah dimanfaatkan.....	81
Tabel 4.41 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	84
Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolonieritas.....	85
Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 4.44 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.45 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4.46 Uji t (Parsial).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumen Space Design cabang Grand ITC PermataHijau.....	2
Gambar 1.2 Komplain Konsumen Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau.....	4
Gambar 2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	23
Gambar 2.2 Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	24
Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Uji Normalitas Residual.....	82
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	93
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	97
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	106
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	115
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	116
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Perusahaan	117

UNIVERSITAS
MERCU BUANA