

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. SENTRA PONSELINDO**

SKRIPSI

Nama : Penina Veronika

NIM : 43112120070



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA - MENTENG**

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Penina Veronika
NIM : 43112120070
Jurusan : Manajemen
Bidang/Konsentrasi Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sentra Ponselindo
Tanggal : 17 Februari 2015

Mengesahkan,

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Privono, SE., MSM



Dr. Anik Herminingsih, M.Si

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



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



Dr. Rina Astini, SE., MM

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Penina Veronika
NIM : 43112120070
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sentra Ponselindo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jakarta, 17 Februari 2015

Yang membuat pernyataan,



(Penina Veronika)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas terselesaikannya Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sentra Ponselindo”. Dimana skripsi yang penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1). Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran, serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA, selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen – Strata Satu Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Anik Herminingsih, M.Si, selaku Ketua Penguji Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Priyono, SE., MSM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bpk. Mikael Taiman Kurniawan selaku Direktur PT. Parastar Distrindo.
6. Bpk Yustinus Damian selaku *Senior Manager System Development and Control Department* PT. Parastar Distrindo.
7. Bpk. Andria Bakti selaku *Assistant Manager System Development and Control Department* PT. Parastar Distrindo.
8. Seluruh Staff *System Development and Control Department* PT. Parastar Distrindo.

9. Kedua Orang Tua dan adik yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam bentuk moril dan materil.
10. Teman-teman tercinta Ratna, Nuke, Salmia, Jehan dan Uje yang selalu memberikan semangat dan masukan-masukan kepada penulis.
11. Ferdy yang selalu menjadi sumber inspirasi, motivasi dan penyemangat secara tidak langsung kepada penulis.
12. Dan seluruh Rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana cabang Menteng.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu maupun yang membaca. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan ini dikemudian hari.

Jakarta, 17 Februari 2015

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penina Veronika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3. Fungsi Pelayanan.....	11
2.1.4. Kriteria Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5. Konsep Dasar Pelayanan.....	12

2.1.6. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1. Kualitas Produk.....	17
2.2.2. Aspek Produk.....	18
2.2.3. Diferensiasi Produk.....	19
2.2.4. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	21
2.3.1. Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.2. Teori Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.3. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.5. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Rerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.2. Desain Penelitian.....	35
3.3. Operasional Variabel.....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Metode Analisis Data.....	43
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.4. Analisis Regresi Berganda.....	47
3.6.5. Uji Hipotesis.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.1. Struktur Organisasi PT. Sentra Ponselindo.....	55
4.2. Karakteristik Responden.....	59
4.3. Statistik Deskriptif.....	63
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
4.4.1. Uji Validitas.....	68
4.4.2. Uji Realibilitas.....	71
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	72
4.5.1. Uji Normalitas.....	72
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	75
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.5.4. Uji Autokorelasi.....	77
4.6. Analisis Regresi Berganda.....	79
4.7. Uji Hipotesis.....	82
4.7.1. Uji T.....	82
4.7.2. Uji F.....	84
4.8. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN - LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rekapitulasi Temuan Audit PT. Sentra Ponselindo Tahun 2014..	3
Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Keluhan Konsumen PT. Sentra Ponselindo.....	4
Tabel 4.1. Daftar Cabang Outlet PT Sentra Ponselindo.....	52
Tabel 4.2. Rincian Pengiriman Pengambalian Kuesioner.....	59
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.7. Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.9. Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	69
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	70
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.16. Hasil Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	79
Tabel 4.18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.19. Hasil Uji T Statistik.....	83
Tabel 4.20. Hasil Uji F Statistik.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Sentra Ponselindo.....	58
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	74
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77

