

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.SAMSRIWI ADI MEGAH**

SKRIPSI

Nama : DEWI IRAWATI

Nim : 43108120093



**FAKULTAS
EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.SAMSRIWI ADI MEGAH**

SKRIPSI

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

Nama : DEWI IRAWATI

Nim : 43108120093



**U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA**

**FAKULTAS
EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI IRAWATI
NIM : 43108120093
Jurusan/Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN
Fakultas : EKONOMI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil - alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan skripsi ini.

Jakarta, 11 Juli 2015



(DEWI IRAWATI)

NIM : 43108120093

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

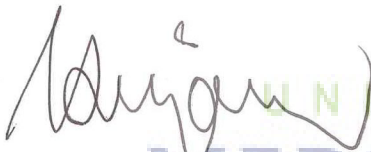
Nama : Dewi Irawati
Nim : 43108120093
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
PT.Samsriwi Adi Megah

Tanggal Lulus Ujian : 30 Juli 2015

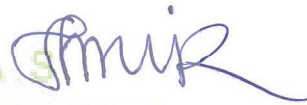
Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



(Priyono, MSM)



(Sahibul Munir, Ir., M.Si)


Dekan,

Ketua Program Studi



Manajemen S-1

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



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

15/8 / 2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Dinullah di muka bumi ini. Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercubuana, Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada :

1. Bapak Priyono, SE., MM. selaku pembimbing dalam mamberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku rektor beserta para dosen dan seluruh karyawan/ staf pegawai Universitas Mercubuana Jakarta atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
3. Ibu Prof.Dr.Wiwik Utami, AK., MS., AC sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan fasilitas dan

pendidikan selama penulis belajar dan menyelesaikan belajar di perguruan negeri.

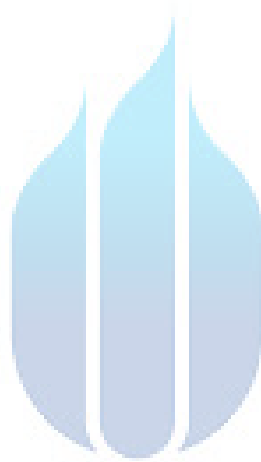
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen atas bantuan yang telah diberikan selama ini.
5. PT. SAMSRIWI ADI MEGAH, selaku Perusahaan yang saya teliti dalam skripsi ini. Saya mengucapkan terima kasih telah banyak membantu dan memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada para responden yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi Kuesioner penulis.
7. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Orang tua, adik dan suami penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Ucapan terima kasih kepada Abdul Rohman, Ahmad Najib, Nurhasanah, Puri Mandasari, Kholillah yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Ucapan terima kasih kepada teman-teman Kelas Karyawan Universitas Mercubuana angkatan 14 yang dengan penuh persaudaraan menyemangati dan saling membantu.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 11 Juli 2015

Penulis



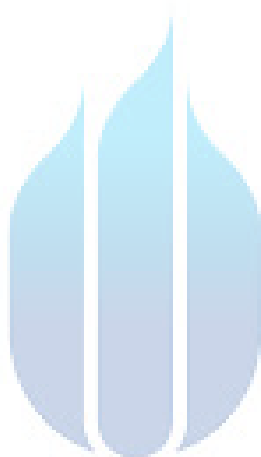
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Pemasaran	9
2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	18
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Kepuasan Pelanggan	28
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	33
2.5 Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
3.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Inisiatif Strategi.....	37
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	38
3.2.1 Metode Penelitian.....	38
3.2.2 Desain Penelitian.....	39
3.3 Hipotesis	39
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1 Variabel Penelitian	40

3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Populasi dan Sampel	44
3.5.1 Populasi	44
3.5.2 Sampel	44
3.6 Jenis dan Sumber Data	47
3.6.1 Data Primer	47
3.6.2 Data Sekunder	47
3.7 Metode Pengumpulan Data	48
3.8 Metode Analisis Data	49
3.8.1 Analisis Data Kualitatif	49
3.8.2 Analisis data Kuantitatif	49
3.8.2.1 Uji Validitas	50
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	51
3.8.3.1 Uji Multikolinearitas.....	51
3.8.3.2 Uji Normalitas	51
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.8.4 Uji Regresi Berganda	54
3.8.5 Uji Goodness of Fit	55
3.8.5.1 Uji t (parsial)	55
3.8.5.2 Uji F.....	56
3.8.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV ANALISIS DAN DATA PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Perusahaan	59
4.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	60
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status	61
4.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Domisili	61
4.2 Analisis Data.....	62
4.2.1 Uji Validitas.....	62
4.2.2 Uji Reliabilitas	64
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.1 Uji Multikolinearitas	65
4.3.2 Uji Normalitas.....	65
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	67
4.4 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.5 Uji <i>Goodness of Fit</i>	70

4.5.1 Uji t (Uji Parsial)	70
4.5.2 Uji F (Uji Simultan)	71
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan	75
5.3 Saran.....	76
5.3.1 Implikasi Kebijakan	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

			Halaman
Tabel	1.1	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Tahun 2000-2010.....	4
Tabel	2.1	Penelitian terdahulu.....	34
Tabel	3.1	Variabel Penelitian.....	42
Tabel	4.1	Responden Berdasarkan Perusahaan.....	60
Tabel	4.2	Responden Berdasarkan Lama Berlanggan.....	60
Tabel	4.3	Responden Berdasarkan Status.....	61
Tabel	4.4	Responden Berdasarkan Domisili.....	61
Tabel	4.5	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel	4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel	4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel	4.8	Uji Reabilitas Variable Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel	4.9	Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel	4.11	Uji Regresi Berganda.....	69
Tabel	4.12	Hasil Uji t.....	70
Tabel	4.13	Hasil Uji F.....	71
Tabel	4.14	Hasil Koefisien Determinasi.....	72

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

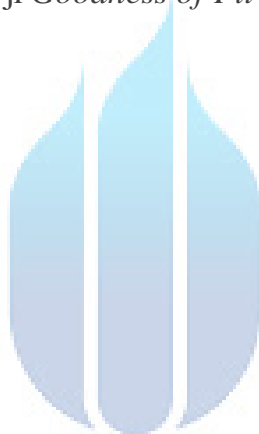
DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	<i>The Factor Forming Quality Products Requirement</i>	14
Gambar 2.1	Model Konseptual Servqual.....	24
Gambar 3.1	Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	66
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman	
Lampiran	1	Kuisisioner 80	
Lampiran	2	Data Rekapitulasi Kuesioner.....	86
Lampiran	3	Tabel Frekuensi.....	89
Lampiran	4	Hasil Uji Validitas dan Tabel r.....	91
Lampiran	5	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran	6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran	7	Hasil Uji Regresi Berganda.....	103
Lampiran	8	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> , table t dan table F.....	105



UNIVERSITAS
MERCU BUANA