

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. TIRTA AKATSUKI SOLARIS**

SKRIPSI

**DIAJUKA UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

Oleh

AYU LESTARI

NPM S1-0218.179



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

BOGOR

2023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. TIRTA
AKATSUKI SOLARIS

OLEH : AYU LESTARI

NPM : S1-0218-179

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak)

(Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.Sc.)

PENGUJI I

PENGUJI II

(Yustina Wardhani, S.Hut., M.M)

(Vera Clara Simanjutak., S.Sos., M.M)

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatnya yang senantiasa dilimpahkan kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan terstruktur karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., MM., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dengan memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.SE selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penulisan skripsi.
5. Akbar Muhammad Fawwaz yang telah mendukung saya selama ini.

6. Bapak Madnim, Ibu Sati Rodiah (Almh) dan Ibu Nia, Nur Mesaroh, Salamah, Jumadi Awal dan Ade Agus Permana yang telah mendoakan saya selama ini hingga di titik ini.
7. Akbar Muhammad Fawwaz dan Sahabat tercinta, Nur Syarifah Munawaroh, Rizki Amelia dan Fani yang telah memberikan saya masukan dan selalu meluangkan waktu nya untuk membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia angkatan 2018 yang selalu saling mendukung terutama Mega, Tika, Devi, Jua dan seluruh teman – teman B2
9. Bapak Hendri Sukardi selaku pemilik perusahaan dan Karyawan PT. Tirta Akatsuki Solaris terutama Siti Jubaedah dan kawan kawan, yang sudah memberikan toleransi yang besar untuk peneliti dan mengizinkan saya untuk Menyusun penelitian ini.

Mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh peneliti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang terutama pihak-pihak yang mempunyai minat untuk membangun usaha PT. Tirta Akatsuki Solaris.

Bogor, Februari 2023

Ayu Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Kegunaan Penelitian	15
G. Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Pemasaran.....	17
1. Pengertian Pemasaran	17
2. Konsep-konsep Pemasaran.....	18

B. Manajemen Pemasaran	19
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2. Tujuan Manajemen Pemasaran	20
C. Bauran Pemasaran	22
1. Pengertian Bauran Pemasaran	22
2. Unsur-Unsur Bauran Pemasaran	23
D. Pelayanan.....	26
1. Pengertian Pelayanan	26
2. Kualitas Pelayanan	26
3. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	28
4. Indikator Kualitas Pelayanan	31
E. Produk.....	34
1. Pengertian Produk	34
2. Kualitas Produk.....	34
3. Indikator Kualitas Produk	37
4. Dimensi Kualitas Produk	39
F. Kepuasan Pelanggan.....	40
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
2. Aspek Aspek Kepuasan Pelanggan.....	42
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	44

4. Indikator Kepuasan Pelanggan	45
G. Kerangka Pemikiran	47
H. Penelitian Terdahulu	47
I. Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	54
A. Metode Penelitian	54
B. Lokasi dan Waktu penelitian	54
C. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi	55
2. Sampel.....	55
D. Variabel Penelitian	58
E. Jenis dan Sumber Data	58
1. Jenis Data	58
2. Sumber Data.....	59
F. Operasional Variabel	60
G. Metode Pengumpulan Data	62
H. Jenis Data.....	63
I. Teknik Pengumpulan Data	63
J. Teknik Pengukuran Data	64
K. Instrumen Penelitian	64

L. Metode Analisis Data	65
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	65
2. Uji Asumsi Klasik	68
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	72
4. Analisis Korelasi.....	73
5. Analisis Regresi Linear Berganda	75
6. Uji Hipotesis	76
7. Analisis Koefisien Determinasi	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Gambaran Objek Penelitian.....	80
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
C. Profil Responden	87
D. Uji Asumsi Klasik	91
E. Analisis Deskriptif.....	96
F. Analisis Korelasi.....	111
G. Analisis Regresi Linear Berganda	112
H. Uji Hipotesis	113
I. Koefisien Determinansi (R^2)	117
J. Pembahasan	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	49
Tabel 2	Operasional Variabel	60
Tabel 3	Teknik Pengukuran Data	64
Tabel 4	Interprestasi Skala <i>Alpha Cronbach</i>	68
Tabel 5	Interprerasi Koefisien Korelasi	75
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	83
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	83
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	84
Tabel 9	Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	85
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas Kualtisa Produk	86
Tabel 11	Hasil Uji Relibilitas Kepuasa Pelanggan	87
Tabel 12	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 13	Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 14	Responden Berdasarkan Domisili	89
Tabel 15	Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 16	Responden Berdasarkan Pendapatan	90
Tabel 17	Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	92
Tabel 18	Hasil Uji Lineritas Variabel Kualitas Pelyanan	93
Tabel 19	Hasil Uji Lineritas Variabel Kualitas Produk	93
Tabel 20	Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 21	Kriteria Rata-rata Jawaban Responden	96
Tabel 22	Statistik Deskriptif	97
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	98

Tabel 24	Ditribusi Frekuensi Variabek Kepuasan Produk	103
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelanggan	107
Tabel 26	Uji Korelasi	111
Tabel 27	Hasil Anaslisis Regresi Linear Berganda	111
Tabel 28	Hasil Uji Parsial	113
Tabel 29	Hasil Uji Simultan (Uji f)	115
Tabel 30	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Persentase Kepuasan Segi Produk	10
Gambar 2	Persentase Kepuasan Segi Pelayanan	12
Gambar 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 3	Logo Solaris Koi	82
Gambar 5	Kualitas Pelayanan	103
Gambar 6	Kualitas Produk	106
Gambar 7	Kepuasan Pelanggan	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	129
Lampiran 2 Uji Validitas	135
Lampiran 3 Uji Realiabilitas	140
Lampiran 4 Tabulasio Data	141
Lampiran 5 Hasil Output SPSS	172
Lampiran 6 Tabel r	175