

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GAS LPG 3KG PT MEKAR ABADI
LESTARI DI KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Tanaji Kusafatno

NPM: 41183402160106



Program S-1

Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GAS LPG 3KG PT MEKAR ABADI LESTARI DI KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI

Tanggal: 13 Juli 2022

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Tanaji Kusafatno

NPM: 41183402160106

Disetujui,

Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dekan Fakultas Ekonomi
Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GAS LPG 3KG PT MEKAR ABADI LESTARI DI KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI

Tanggal: 20 Juli 2022

oleh

Tanaji Kusafatno

NPM: 41183402160106

Diuji oleh

Penguji I



Dr Rianty Setyawasih, Ir., M.E.

Penguji II



Tri Elsa Susilawati, S.E., M.B.A

Mengetahui,

Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M



Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tanaji Kusafatno
NIK : 41183402160106
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apa bila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 20 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Tanaji Kusafatno

ABSTRAK

Tanaji Kusafatno (41183402160106)

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
XV + 120 halaman + 23 tabel + 1 gambar + 15 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Sampel penelitian ini adalah pelanggan PT Mekar Abadi Lestari dengan jumlah 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan regresi berganda atau prediksi yang melibatkan dari satu variabel bebas atau prediktor. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Lalu, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis korelasi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 26.0* (SPSS 26.0).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 26*, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat dipakai dalam model regresi berganda untuk memprediksi terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah sebesar 68,2% sedangkan sisanya 31,8% berhubungan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Daftar Pustaka : 25 (2007-2020)

ABSTRACT

Tanaji Kusafatno (41183402160106)

The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction

XV + 120 page + 23 tabel + 1 picture + 15 attachmens

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

The research conducted aims to determine the effect of product quality and service quality simultaneously on customer satisfaction at PT Mekar Abadi Lestari. The population of this research is the customers of PT Mekar Abadi Lestari. The sample of this research is the customers of PT Mekar Abadi Lestari with a total of 100 respondents. The method used in this research is quantitative, with the data used is primary data. To determine the sample used in this study using purposive sampling technique. The analytical tool used is multiple regression or prediction involving one independent variable or predictor. The data search technique in this research is by distributing questionnaires. Then, the data that has been collected will be processed using statistical tests and calculations using multiple correlation analysis calculated using the Statistic Product and Service Solution 26.0 (SPSS 26.0) program.

Based on the results of data processing using the SPSS 26 program, the product quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The variables of product quality and service quality simultaneously and significantly affect the customer satisfaction of PT Mekar Abadi Lestari. These results indicate that product quality and service quality variables can be used in multiple regression models to predict customer satisfaction. The effect of product quality and service quality variables is 68.2% while the remaining 31.8% is related to other variables not examined in the study.

Bibliography : 25 (2007-2020)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan gas LPG 3kg pt mekar abadi lestari di kecamatan rawalumbu kota bekasi”. Sholawat serta salam tidak lupa selalu dilimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala bantuan dan support banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
5. Kedua orang tua yang kusayangi dan cintai ayahku Kuswoyo, dan ibuku Farinah serta kakak ku tersayang Resita Delima Ninggrum,S. Kom. yang selalu memberikan dorongan, support, motivasi, dan tak lupa doa yang terus menerus tercurah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Arini Hidayanti, S. Psi. dan M Hafizh Ridho yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi dan memberikan masukan dan motivasi hingga saya bisa bersemangat dalam mengerjakan skripsi.
7. Maryanisa S.M. yang mau meluangkan waktunya untuk membantu mengolah data dalam SPSS 26.0.
8. Teman-teman Manajemen C yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu telah bersama dalam menimba ilmu selama perkuliahan ini.
9. Untuk teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen 2016 yaitu Ainun, Rismaniar, Nurul, Devi, Mora, Aldi, Kiki, Agung, Wahyu V, Alga, Bagus, Deni, dan Hasbi yang telah menemani saya dan memberikan masukan dalam mengerjakan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak.

Dengan keterbatasan pengetahuan penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat kesalahan serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin ya rabbal alamin

Wassalamualaikum warramatullahi wabarakatuh

Bekasi, 20 Juli 2022

Penulis

Tanaji Kusafatno

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	IV
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	6
1.5 SISTEMATIKA PELAPORAN	7
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	11

2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Teori Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.5 Kerangka Pemikiran	20
2.6 Hipotesis Penelitian	21
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	26
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.1.3 Instrumen Penelitian	27
3.1.3.1 Variabel Independen	27
3.1.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.1.4.1 Waktu Penelitian.....	28
3.1.4.2 Tempat Penelitian	28
3.1.5 Metode Penentuan Populasi Dan Sampel	28
3.1.5.1 Populasi Penelitian.....	28
3.1.5.2 Sampel Penelitian	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Teknik Analisis Data	30
3.3.1 Uji Validitas	31
3.3.2 Uji Reliabilitas	31
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	32

3.3.4 Uji Asumsi Normalitas	32
3.3.5 Uji Asumsi Autokorelasi	33
3.3.6 Uji Asumsi Multikolinieritas	33
3.3.7 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	33
3.3.8 Analisis Data dan Uji Hipotesis	33
3.3.9 Uji Signifikansi Hipotesis (Uji t)	34
3.3.10 Uji F (anova)	34
3.3.11 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian PT Mekar Abadi Lestari	36
4.1.2 Visi dan Misi	36
4.1.2.1 Visi	36
4.1.2.2 Misi	36
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian	37
4.3 Profil Responden	37
4.4 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.4.1 Hasil Uji Validitas	39
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	42
4.5 Deskripsi Analisis Data	43
4.5.1 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Produk (X ₁)	43
4.5.2 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂)	45
4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	50

4.7.1 Hasil Uji Normalitas	50
4.7.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
4.7.3 Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.7.4 Hasil Uji Autokorelasi	53
4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.8.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	54
4.8.2 Hasil Uji F (Anova)	55
4.8.3 Hasil Uji Signifikansi Hipotesis (Uji t).....	56
4.9 Pembahasan	58
4.10 Kelemahan Penelitian	60
BAB V	61
SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 JUMLAH TABUNG GAS LPG 3KG YANG TERJUAL.....	2
TABEL 1.2 DATA JUMLAH PELANGGAN TAHUN 2018 - 2021.....	3
TABEL 1.3 DATA HASIL WAWANCARA.....	3
TABEL 1.4 DATA HASIL WAWANCARA.....	4
TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU	22
TABEL 3. 1 ALTERNATIF JAWABAN KUESIONER DENGAN SKALA LIKERT	30
TABEL 4. 1 DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	37
TABEL 4. 2 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	38
TABEL 4. 3 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK (X1).....	39
TABEL 4. 4 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X2).....	40
TABEL 4. 5 HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y).....	41
TABEL 4. 6 HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN	42
TABEL 4. 7 SKOR JAWABAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS PRODUK (X1).....	43
TABEL 4. 8 SKOR JAWABAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN(X2)	45
TABEL 4. 9 SKOR JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELANGGAN (Y)	47
TABEL 4. 10 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	49
TABEL 4. 11 HASIL UJI NORMALITAS	50
TABEL 4. 12 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	51
TABEL 4. 13 HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	52
TABEL 4. 14 HASIL UJI AUTOKORELASI	53
TABEL 4. 15 HASIL UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA	54
TABEL 4. 16 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	54
TABEL 4. 17 HASIL PENGOLAHAN UJI F.....	55
TABEL 4. 18 HASIL PENGOLAHAN UJI T.....	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUISONER	68
LAMPIRAN 2 : HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN	77
LAMPIRAN 3 : HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN.....	86
LAMPIRAN 4 : HASIL JAWABAN VARIABEL KUALITAS PRODUK (X_1)	91
LAMPIRAN 5 : HASIL JAWABAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_2)	94
LAMPIRAN 6 : HASIL JAWABAN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)	97
LAMPIRAN 7 : TABEL R PRODUCT MOMENT.....	100
LAMPIRAN 8 : TABEL NILAI UNTUK DISTRIBUSI F	108
LAMPIRAN 9 : TABEL NILAI UNTUK DISTRIBUSI T.....	111
LAMPIRAN 10 : KARTU SEMINAR PROPOSAL	115
LAMPIRAN 11 : KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....	117
LAMPIRAN 12 : SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING	118
LAMPIRAN 13 : SURAT KETERANGAN PENELITIAN	119
LAMPIRAN 14 : DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	120