

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PEMBELIAN PRODUK POMPA AIR SHIMIZU DI WILAYAH  
TAMBUN UTARA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Irfanul Islam**

**201710325210**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara.

Nama Mahasiswa : Irfanul Islam

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325210

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021



Jakarta, 5 Juni 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIDN. 0425025801

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara.

Nama Mahasiswa : Irfanul Islam

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325210

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 18 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIDN. 0425025801



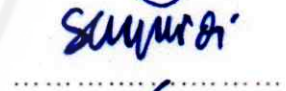
Anggota Penguji I : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA

NIDN. 0325027901



Anggota Penguji II : Supardi, S.T., M.M

NIDN. 0403047601



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN. 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Penelitian saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas oleh sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya .

Jakarta, 18 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Irfanul Islam

201710325210

## ABSTRAK

**Irfanul Islam. 201710515086.** Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara.

Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan studi survey kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan program SPSS versi 20. Secara parsial variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung (3,335) > t tabel (1,98447), begitu pula dengan variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung (5,538) > t tabel (1,98447). Secara simultan  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa stimultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan F hitung (49,334) > F tabel (2,70).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.



## **ABSTRACT**

***Irfanul Islam. 201710515086. Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction in Purchasing Shimizu Water Pump Products in North Tambun Region.***

*This study is to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction in purchasing Shimizu water pump products in the North Tambun area. This type of research is quantitative with a causal survey study. The sampling technique used is probability sampling with a sampling technique that is simple random sampling and the sample in this study amounted to 100 respondents. The data collection technique used is by distributing questionnaires to consumers using the Shimizu water pump in the North Tambun area.*

*The data analysis method used is the classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis using the SPSS version 20 program. Partially the Product Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction with  $t$ -value  $(3,335) > t$  table.  $(1.98447)$ , as well as the Service Quality variable has a significant Customer Satisfaction with  $t$ -value  $(5,538) > t$  table  $(1.98447)$ . Simultaneously  $H_0$  is rejected or  $H_a$  is accepted, which means that the simultaneous product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction with  $F$  count  $(49.334) > F$  table  $(2.70)$ .*

***Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Produk Pompa Air Shimizu Di Wilayah Tambun Utara”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Supriyanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi semasa kuliah
5. Dr. Rorim Panday, M.M., M.T selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga , dan pikiran serta selalu memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayahanda Aminudin dan Ibu Taruna dan juga adik saya Rifad yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi
7. Teman seperjuangan Intan dan Maharani yang telah memberikan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
8. Support system penulis Alfi Afaf, Galih dan Lya yang telah memberikan motivasi dan menghibur penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman kelas A4 Manajemen yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta kerja samanya baik didalam maupun diluar kampus.

10. Seluruh konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara yang telah membantu penulis mencari data yang dibutuhkan.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembacanya.

Jakarta, 7 Juli 2021

Penulis



Irfanul Islam





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL DAN DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	14
PENDAHULUAN .....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	22
1.4 Manfaat Penelitian .....	22
1.5 Batasan Penelitian .....	23
1.6 Sistematika Penulisan .....	23
BAB II .....	24
TINJAUAN PUSTAKA .....	24
2.1 Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.2 Tujuan Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.4 Faktor Kepuasan Konsumen .....	25

2.1.5	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	27
2.2	Kualitas Produk.....	27
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk .....	27
2.2.2	Tujuan Kualitas Produk .....	29
2.2.3	Manfaat Kualitas Produk .....	29
2.2.4	Dimensi Kualitas Produk .....	29
2.3	Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.2	Tujuan Kualitas Pelayanan .....	32
2.3.3	Manfaat Kualitas Pelayanan .....	32
2.3.4	Faktor Kualitas Pelayanan .....	33
2.3.5	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	34
2.4	Kerangka Pemikiran.....	35
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	36
2.5	Hipotesis.....	37
2.6	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	38
BAB III.....		43
METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Desain Penelitian.....	43
3.2	Tahapan Penelitian .....	43
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3.1	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	44
3.3.2	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	45

3.4	Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
3.4.1	Waktu Penelitian.....	46
3.4.2	Tempat Penelitian .....	47
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.5.1	Populasi Penelitian.....	47
3.5.2	Sampel Penelitian .....	47
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.7	Metode Analisis Data.....	50
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	50
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
3.7.4	Uji Hipotesis .....	54
3.7.5	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56
BAB IV .....		57
ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....		57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	57
4.1.2	Deskripsi Responden .....	58
4.1.2.1	Karakteristik Responden.....	58
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	60
4.2	Uji Kualitas Data .....	60
4.2.1	Uji Validitas .....	60
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.3	Asumsi Klasik.....	64

4.3.1 Uji Normalitas.....	64
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	67
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.3.4 Uji Linearitas .....	68
4.3.5 Uji Autokorelasi.....	70
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
4.5 Uji Hipotesis .....	72
4.5.1 Uji T.....	72
4.5.2 Uji F .....	74
4.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	76
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	77
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	78
BAB V.....	80
PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Implikasi Manajerial.....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## DAFTAR TABEL DAN DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1 Daftar Toko Pompa Air Wilayah Tambun Utara.....	18
Tabel 1.2 Pertanyaan Survei Wawancara Konsumen Pengguna Pompa Air Shimizu di Wilayah Tambun Utara.....	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skala Likert .....	49
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Domisili Responden .....	60
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	61
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	62
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	63
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kualitas Produk (X1) .....	65
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	65
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	66
Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas .....	67
Tabel 4.13 Uji Linearitas Kualitas Produk (X1) .....	69
Tabel 4.14 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	69
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	73
Tabel 4.18 Uji T .....	74
Tabel 4.19 Uji F .....	75
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepuasan Konsumen (Y).....	68