

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
SATE SOSIS DAN SEAFOOD BANGDOY**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RYO BUDI SETYAWAN**

**201610215134**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2021**



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Sosis Dan *Seafood* Bangdoy

Nama Mahasiswa : Ryo Budi Setyawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215134

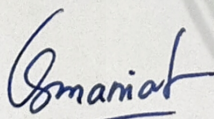
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2021

Bekasi, 16 Juli 2021

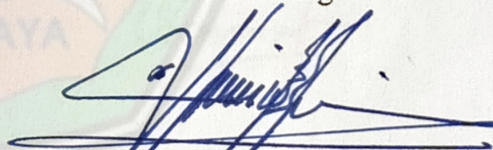
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M  
NIDN : 0309036503

Pembimbing II



Tubagus Hedi Saepudin ST., MM  
NIDN : 0413117602



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Sosis dan Seafood BangDoy.

Nama Mahasiswa : Ryo Budi Setyawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215134

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2021

Bekasi, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Darmono Umar, S.E., M.M .....

NIDN : 0308065806

Penguji I : Ratna Suminar, S.T., M.M .....

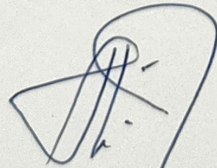
NIDN : 0314047502

Penguji II : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M .....

NIDN : 0309036503

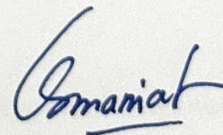
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.  
NIDN : 0320066605

Dekan  
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.  
NIDN : 0309036503



## LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Sosis dan Seafood BangDoy”.

Ini adalah hasil penelitian saya sendiri, tidak termasuk bahan penulisan dari orang lain. Kecuali kutipan-kutipan untuk gambaran yang dimana sudah jelas sumbernya dan sesuai dengan aturan penyusunan penelitian.

Jika dikemudian hari terdapat kecurangan dalam pekerjaan dalam penelitian ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan disalin melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya menyetujui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan makalah yang berbentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Ryo Budi Setyawan

201610215134



## ABSTRAK

**Ryo Budi Setyawan. 201610215134.** Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Sosis dan Seafood BangDoy.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sate sosis dan seafood bangdoy. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada usaha sate sosis dan seafood bangdoy. Metode penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan memanfaatkan jenis penelitiannya adalah deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan konsekuensi dari penelitian yang diarahkan. Populasi penelitian adalah konsumen Sate Sosis dan Seafood Bangdoy. Teknik penentuannya adalah sampel purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui tahap interview, observasi, studi kepustakaan, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji linieritas dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sate sosis dan seafood bangdoy. Hal tersebut dapat ditunjukkan nilai konstanta menunjukkan angka 35,572; koefisien regresi variabel kualitas produk 0,008; koefisien regresi variabel kualitas layanan 0,290 dan signifikan T sebesar 0,000. Hal itu menunjukkan bahwa nilai konstanta, koefisien variabel kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai nilai positif. Dan nilai signifikan T kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis untuk variabel ini diterima. Artinya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Sate Sosis dan Seafood Bangdoy.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen



## ABSTRACT

**Ryo Budi Setyawan. 201610215134.** *The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction with BangDoy Sausage and Seafood Satay*

*This study aims to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction with bangdoy sausage and seafood satay. And to determine the level of consumer satisfaction in the business of bangdoy sausage and seafood satay. This research method uses quantitative techniques by utilizing the type of research that is descriptive which aims to the consequences of directed research. The research population is Sate Sausage and Seafood Bangdoy consumers. The technique is purposive sampling. Data collection techniques in this study through the stages of interviews, observation, literature study, and questionnaires. Data analysis methods used include validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, linearity test and multiple linear regression analysis. The results of the study prove that there is a positive and significant effect of product quality and service quality on consumer satisfaction with bangdoy sausage and seafood. It can be shown that the constant value shows the number 35,572; product quality variable regression coefficient 0.008; the regression coefficient of the service quality variable is 0.290 and a significant T is 0.000. It shows that the value of the constant, variable coefficient of product quality and service quality has a positive value. And the significant value of T is less than 0.05 ( $p < 0.05$ ), it can be said that the hypothesis for this variable is accepted. This means that there is a significant relationship between product quality and service quality on consumer satisfaction at Sate Sausage and Seafood Bangdoy.*

*Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction*



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryo Budi Setyawan  
NPM : 201610215134  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Skripsi

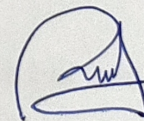
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Sosis dan Seafood Bangdoy”.**

Beserta perangkat yang sudah ada, dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelolanya dalam bentuk basis data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta

Segala bentuk tuntutan hukuman yang terjadi atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 16 Juni 2021



Ryo Budi Setyawan

201610215134



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmatnya dan anugrahnya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE SOSIS DAN SEAFOOD BANGDOY” disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini dapat selesai karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

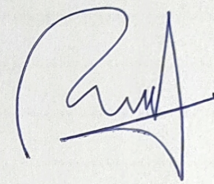
1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku pembimbing 1 penyusunan penelitian ini.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Tubagus Hedi Saepudin, S.T., M.M selaku pembimbing 2 dalam penyusunan penelitian ini.
5. Bapak Darmono Umar, S.E., M.M selaku ketua penguji dalam sidang akhir skripsi ini.
6. Ibu Ratna Suminar S, S.T., M.M selaku penguji 1 dalam sidang akhir skripsi ini.
7. Bapak Murwan Widyantoro, S.Pd., M.T selaku PIC dalam sidang akhir skripsi ini.
8. Ibu parmiati selaku pemberi fasilitas, motivasi, dan doa sehingga penyusunan penelitian ini berjalan dengan baik.
9. Vega selaku partner yang selalu memberi semangat dalam penyusunan penelitian ini
10. Teman-teman program studi Teknik Industri Angkatan 2016 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.



11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam membuat skripsi ini.

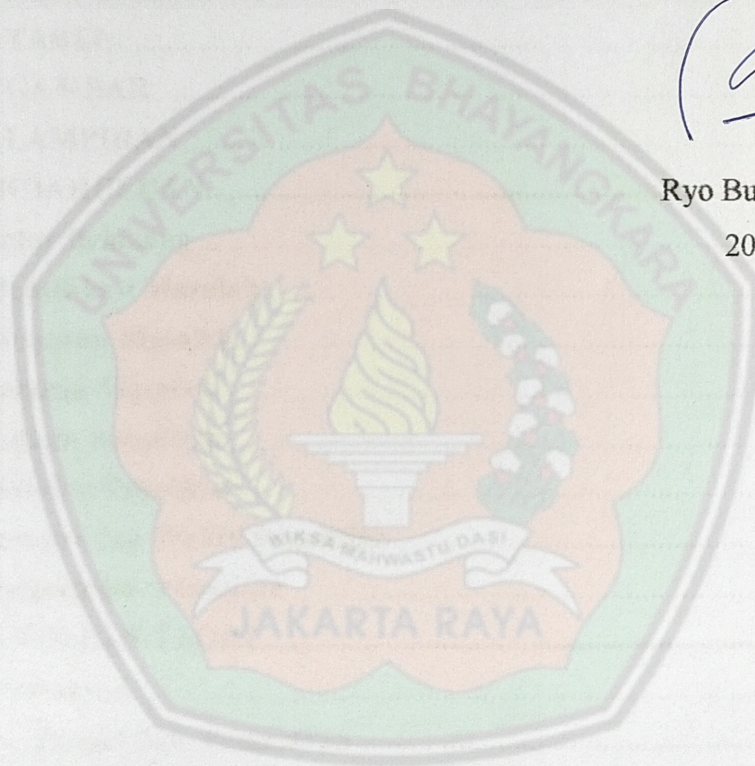
Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik dan lancar, semoga bermanfaat terutama buat penulis dan bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa yang akan datang

Bekasi, 16 Juni 2021



Ryo Budi Setyawan

201610215134





## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	5
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.4 Batasan Masalah</b> .....	6
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>1.7 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	7
<b>1.8 Sistematika Penulisan</b> .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Pemasaran</b> .....	9
<b>2.1.1 Pengertian Pemasaran</b> .....	9
<b>2.1.2 Konsep Pemasaran</b> .....	10
<b>2.2 Kualitas Produk</b> .....	10
<b>2.3 Kualitas Pelayanan</b> .....	13
<b>2.4 Kepuasan Konsumen</b> .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1 Pendekatan penelitian</b> .....	18
<b>3.2 Objek penelitian</b> .....	21
<b>3.3 Sumber Data</b> .....	21
<b>3.4 Metode Pengumpulan data</b> .....	21
<b>3.5 Populasi dan Sampel</b> .....	22



3.6	Metode Analisis Data .....	23
3.7	Kerangka Konseptual .....	27
3.8	Kerangka Penelitian.....	29
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.2	Identitas Responden .....	30
4.2.1	Jenis Kelamin .....	31
4.2.2	Usia .....	31
4.2.3	Frekuensi Pembelian.....	32
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32
4.3.1	Uji Validitas Instrumen .....	32
4.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	34
4.4	Hasil Penelitian .....	35
4.4.1	Analisis Variabel Kualitas Produk.....	35
4.4.2	Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	40
4.4.3	Analisis Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
4.5	Pembahasan .....	49
4.5.1	Uji Normalitas .....	49
4.5.2	Uji Multikolinieritas .....	50
4.5.3	Uji Heteroskedastitas .....	51
4.5.4	Uji Linieritas .....	52
4.5.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>56</b>
5.1	Kesimpulan .....	56
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Data penjualan omset usaha sate sosis dan seafood bangdoy Bulan Juli 2020 – Juni 2021.....	2
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Penelitian dan Dimensi Indikator.....	20
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden.....	31
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	31
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas instrument Variabel Penelitian.....	33
<b>Tabel 4.4</b> Reliabilitas Kualitas Produk.....	34
<b>Tabel 4.5</b> Reliabilitas Kualitas Layanan.....	34
<b>Tabel 4.6</b> Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	35
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Bentuk (Form).....	36
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Penyesuaian (Customization) .	37
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Ketahanan (Durability).....	38
<b>Tabel 4.10</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Estetika (Esthetica).....	38
<b>Tabel 4.11</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Kualitas Persepsi (Perceived Quality).....	39
<b>Tabel 4.12</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Bentuk Fisik (Tangibles).....	41
<b>Tabel 4.13</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Keandalan (Reliability) .....	41
<b>Tabel 4.14</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Ketanggapan (Responsiveness) .....	42
<b>Tabel 4.15</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Asuransi (Asurance).....	43
<b>Tabel 4.16</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Empati (Empathy).....	44
<b>Tabel 4.17</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk.....	45
<b>Tabel 4.18</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Kesesuaian Pelayanan.....	46
<b>Tabel 4.19</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Kesesuaian Harga Dengan Produk.....	47
<b>Tabel 4.20</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	48
<b>Tabel 4.21</b> Tanggapan Responden Pada Indikator Kesiediaan Merekomendasikan.....	48
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Normalitas.....	50
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji Heteroskedastistas.....	52



<b>Tabel 4.25</b> Hasil Uji Linieritas.....	52
<b>Tabel 4.26</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Tahap Pertama.....	54
<b>Tabel 4.27</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Tahap Kedua.....	55





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1</b> Grafik Penjualan Omset Bulan Juli 2020 sampai Juni 2021.....	2
<b>Gambar 3.1</b> Kerangka Konseptual.....	27
<b>Gambar 3.2</b> Kerangka Penelitian.....	29





## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Lembar Kuisisioner
- Lampiran 2** Tabel Biodata Responden
- Lampiran 3** Tabulasi Skor Uji Coba (10 Responden)
- Lampiran 4** Hasil Uji Validitas Instrument Variabel
- Lampiran 5** Hasil Uji Reliabilitas Instrument Variabel
- Lampiran 6** Tabulasi Skor Total (30 Responden)
- Lampiran 7** Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8** Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9** Hasil Uji Heteroskedastitas
- Lampiran 10** Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 11** Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12** Lembar Plagiarisme
- Lampiran 13** Biodata Mahasiswa

