

**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
VOLUME PENJUALAN PT. INDOFARMA PERSERO TBK**

SKRIPSI

**Oleh :
FIDYA REGITA
201510325098**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas
Produk Terhadap Volume Penjualan PT.
Indofarma Persero Tbk

Nama Mahasiswa : Fidy Regita

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325098

Program Studi/Fakultas : Manajemen Pemasaran/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas
Produk Terhadap Volume Penjualan
PT. Indofarma Persero Tbk

Nama Mahasiswa : FIDYA REGITA

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325098

Program Studi/Fakultas : Manajemen Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 25 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN : 0319067606

Penguji 1 : Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN : 0329048302

Penguji 2 : Andrian, S.E., M.M.

NIDN : 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN:0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.

NIDN: 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan PT. Indofarma Persero Tbk.**

Ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya sudah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Saya memberikan izin kepada 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, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Fidya Regita

201510325098

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Ijinnya, serta atas segala limpahan rahmat dan HidayahNya. maka penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat akademi untuk memenuhi satu syarat akademi untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar sarjana program studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati. Perkembangan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH.,MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadli Nursal, SE.,MM selaku Kaprodi Manajen fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Andrian SE.,MM. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Haryudi Anas, SE.,MM selaku Dosen Perwalian Akademik yang telah memberikan support kepada penulis.
6. Bapak / Ibu dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas segala limpahan ilmu yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang senantiasa membantu penulis dalam mengurus administrasi.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan semangat serta support untuk menyelesaikan Skripsi ini.

9. sahabat-sahabat yang selalu mendampingi dan memberikan saran kepada penulis dari sebelum memasuki masa perkuliahan hingga penulisan Skripsi ini.
10. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2015 yang selalu membantu dan memberikan motivasi berupa lisan maupun tulisan kepada penulis.
11. Kepada suami yang membantu dan memberikan semangat hingga penulisan Skripsi ini

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu perekonomian di Indonesia pada umumnya dan di lingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada khususnya.



Jakarta, 25 Juli 2019

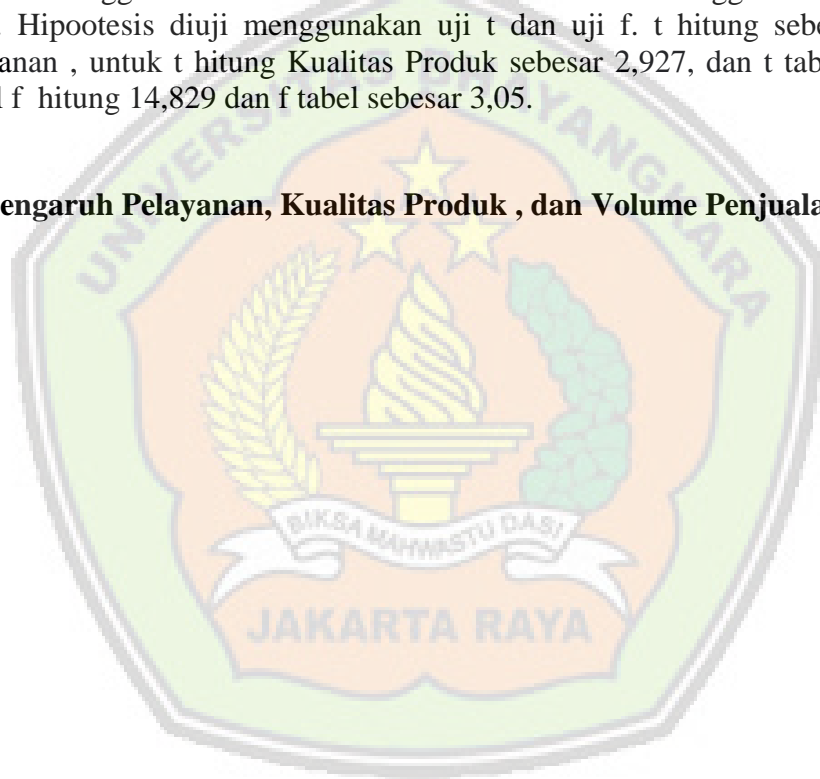
FIDYA REGITA

ABSTRAK

Fidya Regita. 201510325098. Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan PT. Indofarma Persero Tbk di Jalan Indofarma No.1, Gandasari, Kec. Cikarang Barat Bekasi, Jawa Barat 17530

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan PT. Indofarma Persero Tbk di Jalan Indofarma No.1, Gandasari, Kec. Cikarang Barat Bekasi ini. Variabel bebas pada penelitian ini *Pengaruh Pelayanan (X1)*, *Kualitas Produk (X2)*, *Volume Penjualan (Y)*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan sebanyak 400 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hipotesis diuji menggunakan uji t dan uji f. t hitung sebesar 1,867 untuk Pengaruh Pelayanan, untuk t hitung Kualitas Produk sebesar 2,927, dan t tabel sebesar 1,974. Sedangkan hasil f hitung 14,829 dan f tabel sebesar 3,05.

Kata Kunci : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, dan Volume Penjualan



ABSTRACT

Fidya Regita. 201510325098. Effect of Service and Product Quality on Sales Volume of PT. Indofarma Persero Tbk.

This study aims to determine how much the influence of service and product quality on the sales volume of PT. Indofarma Persero Tbk on Jalan Indofarma No.1, Gandasari, Kec. Cikarang Barat Bekasi. The independent variable in this study is Service Effect (X1), Product Quality (X2), Sales Volume (Y). This type of research is quantitative. Using the Probability Sampling technique with as many as 400 respondents. The technique of collecting data using a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. Hypothesis is tested using t test and f test. t count is 1.867 for Service Effect, for t count Product Quality is 2.927, and t table is 1.974. While the results of f count 14.829 and f table are 3.05.

Keywords: Service Effect , Product Quality, and Sales Volume



Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	Error! Bookmark not defined.
Daftar Gambar.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manfaat Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengertian Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Dimensi Kualitas produk	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengertian Volume Penjualan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.5 Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tempat dan Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Tempat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Tahapan penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Pengambilan data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Analisis Regresi Linear.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.8.5.1 Uji t (parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.8.5.2 Uji f (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Sejarah PT Indofarma Persero Tbk.	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Visi, Misi, dan Nilai PT Indofarma Persero Tbk.	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.5 Uji t (parsial)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.6 uji F (simultan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	



Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Penjualan PT. Indofarma Persero Tbk Tahun 2016 – 2018 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Konseptual Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Konseptual Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Skala *Likert* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil Uji t (parsial) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji f (simultan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi R^2 **Error! Bookmark not defined.**

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Grafik *scatterplot* pada Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

