

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BUSANA
MUSLIMAH NAFAFA *FASHION& COLLECTION* KOTA BEKASI (Studi
Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur)**

SKRIPSI

Oleh:

Siti Yuliani

201410325232



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Siti Yuliani

NPM : 201410325232

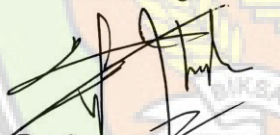
Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2018

Bekasi, 16 Juli 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I


Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIP. 1612275

Pembimbing II


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

NIP. 1602212

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Siti Yuliani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325232
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2018

Bekasi, 16 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIP. 1612275

Penguji I : Dra. Rini Wijayaningsih, M.M.

NIP. 03170266

Penguji II : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIP. 1602212

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIP. 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.
NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian 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 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.

Bekasi, 16 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Siti Yuliani

201410325232

ABSTRAK

Siti Yuliani. 201410325232. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (pelanggan) populasi 100 untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sampel sebanyak 80 responden yang merupakan pelanggan Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 0,714 < t_{tabel} 1,991$ Kualitas Produk H_0 di terima H_1 di tolak yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Kualitas Pelayanan nilai $t_{hitung} 5,768 > t_{tabel} 1,991$ sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak H_2 di terima yang artinya secara parsial terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan Kepuasan Pelanggan di peroleh nilai $f_{hitung} 35,775 > 3,11$ sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_3 di terima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, sebaiknya meningkatkan mutu, baik dari segi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan guna tercapainya Kepuasan Pelanggan sehingga dapat mempertahankan posisi perusahaan di pangsa pasar dan untuk meningkatkan persaingan.

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

ABSTRACT

Siti Yuliani. 201410325232. *Effect of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction at Fashion shop Muslim Nafafa Fashion& Collection City Bekasi Case Study On Lottemart East Bekasi.*

This study aims to determine the effect of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction. This research is done by purposive sampling which is sampling technique giving equal opportunity for every element (customer) of population 100 to be chosen to be member of sample. A sample of 80 respondents who are customers of Fashion Clothing Shop Nafafa Fashion & Collection Kota Bekasi. The results showed that the value of t arithmetic 0.714 < t table 1.991 Product Quality H_0 received H_1 in rejected which means that there is no partial effect of Product Quality (X_1) on Customer Satisfaction (Y), Service Quality t value 5.768 > t table 1.991 so can be concluded that H_0 is rejected H_2 received, which means partially there is influence Quality of Service (X_2) on Customer Satisfaction (Y), whereas Customer Satisfaction obtained f count 35.775 > 3.11 so it can be concluded that H_0 rejected and H_3 is received which means there is simultaneously effect of Product Quality (X_1) and Quality of Service (X_2) simultaneously to Customer Satisfaction (Y). Thus, it is better to improve the quality, both in terms of Product Quality and Service Quality in order to achieve Customer Satisfaction so as to maintain the company's position in market share and to increase competition.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BUSANA NAFAFA *FASHION& COLLECTION* KOTA BEKASI (Studi Kasus Pada Lottemart Bekasi Timur)” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr (c) Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Rorim Panday, M.M., M.T., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Drs. Soehardi, MBA, Ph.D Bapak, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dalam menyelesaikan dan membimbing Penulis.
5. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dalam menyelesaikan dan membimbing Penulis.
6. Umi, selaku Pemilik Toko Nafafa Fashion& Collection Kota Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Riset atau penelitian.
7. Karyawan Toko yang telah membantu penulis untuk melakukan kegiatan penelitian di Toko Nafafa Fashion& Collection Kota Bekasi.
8. Ayah dan Ibu atas jasa- jasanya, kesabaran, do'a, dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis.
9. Saudara- saudara tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuin baik secara moril maupun materil demi lancacnya penyusunan skripsi ini

10. Teman- teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis
11. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Bekasi, 16 Juli 2018



Penulis
(Siti Yuliani)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	10

2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.2.1 Data Primer.....	19
3.2.2 Data Sekunder.....	20
3.3 Tahap Penelitian.....	20
3.3.1 Tahapan Perencanaan	20
3.3.2 Tahap Pelaksanaan.....	20
3.3.2.1 Kuesioner.....	20
3.3.2.2 Studi Pustaka	20
3.4 Model Konseptual Penelitian	21
3.5 Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.6.1 Tempat Penelitian	29
3.6.2 Waktu Penelitian.....	29

3.7 Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.7.1 Populasi	29
3.7.2 Sampel	29
3.8 Metode Analisa Data.....	31
3.8.1 Uji Validitas.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas	31
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	31
3.8.3.1 Uji Normalitas	31
3.8.3.2 Multikolinearitas	32
3.8.3.3 Heterokedastisitas.....	33
3.8.4 Analisis Regresi Berganda.....	33
3.8.5 Uji t (Parsial).....	33
3.8.6 Uji F (Simultan).....	33
3.8.7 Koefisienn Determinasi (R^2).....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Sejarah Perusahaan.....	35
4.1.1 Profil Perusahaan	35
4.1.2 Visi dan Misi	36
4.2 Karakteristik Responden	38
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Hasil Uji Kuesioner	42
4.3.1.1 Uji Validitas.....	43

4.3.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.2.1 Uji Normalitas	47
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	48
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	49
4.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4.1 Persamaan Analisis Regresi Linier Sederhana	50
4.4.2 Uji Hipotesis t (Parsial)	51
4.4.3 Uji F (Simultan).....	52
4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.6 Pembahasan.....	54
4.7 Saran Penelitian.....	56
4.8 Hambatan Penelitian	56
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Implikasi Manajerial	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
3.4 Model Konseptual Penelitian	21
4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	37
4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
4.5 Gambar Uji Normalitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Struktur Organisasi

Lampiran 3 Uji Referensi

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Hasil Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Ouput SPSS 80

Lampiran 7 Tabel R

Lampiran 8 Tabel T

Lampiran 9 Tabel F

Lampiran 10 Data Populasi Pengunjung

Lampiran 11 Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Pesaing	2
1.2 Jenis Busana	2
1.3 Data Pelanggan.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	22
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	41
4.4 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kualitas Produk	43
4.5 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan	44
4.6 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	45
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kualitas Produk	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan	46
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	47
4.10 Uji Multikolinieritas	49
4.11 Uji Heterokedastisitas.....	50
4.12 Uji Linier Berganda.....	50
4.13 Uji Hipotesis t (Parsial)	51
4.14 Uji F (Simultan).....	53
4.15 Uji Determinasi (R^2).....	54