

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
HONDA BEAT**

SKRIPSI

Oleh:
ADE RIANDHANI
201510325215



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat
Nama Mahasiswa : Ade Riandhani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325215
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENYETUJUI,
Dosen Pembimbing



Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat
Nama Mahasiswa : Ade Riandhani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325215
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN 0325057908


Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN 0319067606

Penguji II : Andrian, S.E., M.M.
NIDN 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN 0325057908


Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat”** 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 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 Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Ade Riandhani

201510325215

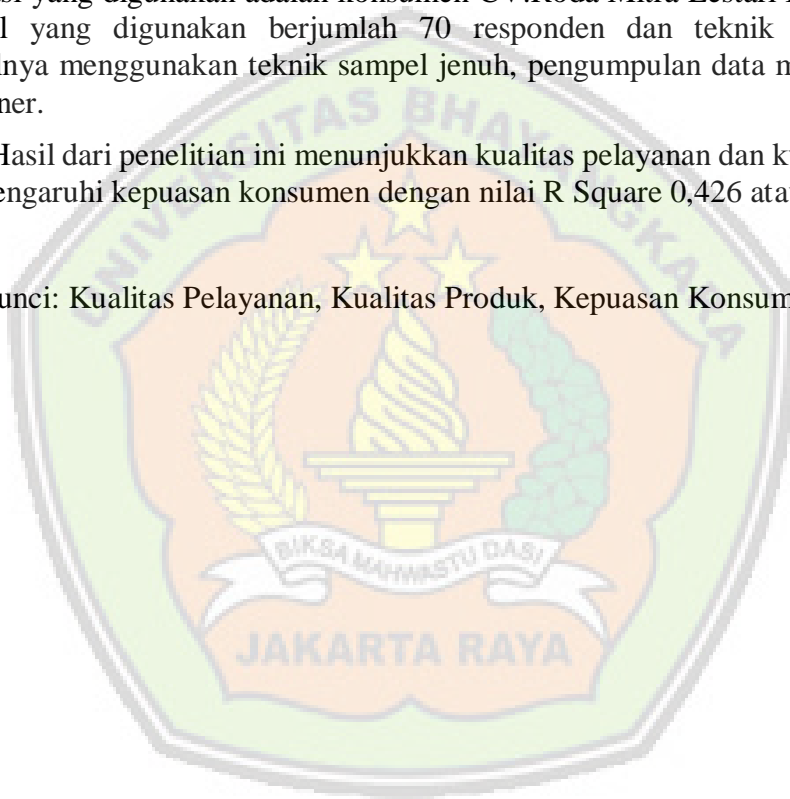
ABSTRAK

Ade Riandhani. 201510325215. Hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Honda Beat CV.Roda Mitra Lestari Bekasi Timur).

Penelitian ini tentang tingkat penjualan Honda Matic di dealer CV.Roda Mitra Lestari yang menjadi acuan dalam penelitian saya, namun yang saya jadikan objek utama yaitu Honda Beat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Honda Beat CV.Roda Mitra Lestari Bekasi Timur. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dan data diolah menggunakan SPSS versi 20. Populasi yang digunakan adalah konsumen CV.Roda Mitra Lestari Bekasi Timur. Sampel yang digunakan berjumlah 70 responden dan teknik pengumpulan sampelnya menggunakan teknik sampel jenuh, pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen dengan nilai R Square 0,426 atau 42,6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Ade Riandhani. 201510325215. *The Relationship between Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction (Case Study at Honda Beat CV. Wheel Mitra Lestari East Bekasi).*

This research is about the level of sales of Honda Matic at the CV dealer. The Sustainable Partner Wheel is a reference in my research, but what I made as the main object is Honda Beat. This study aims to determine whether or not the influence of service quality and product quality on customer satisfaction Honda Beat CV.Roda Mitra Lestari East Bekasi. This study uses multiple linear analysis and the data is processed using SPSS version 20. The population used is consumers CV.Roda Mitra Lestari Bekasi Timur. The sample used amounted to 70 respondents and the sample collection technique used a saturated sample technique, data collection using a questionnaire.

The results of this study indicate service quality and product quality affect customer satisfaction with the value of R Square 0.426 or 42.6%.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Honda Beat CV.Roda Mitra Lestari Bekasi Timur”. Penulis skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam suatu strata satu Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran dan bantuan dari semua pihak baik bantuan maupun material, dorongan serta kritikan dari berbagai pihak. Kesempatan penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Irjen (P) Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M., sebagai Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Novita Wahyu Setyawati, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan akademik dalam penulisan Skripsi.
7. Bapak Lambang Kara, S.E dan Ibu Yati beserta keluarga besar yang tidak hentinya memberikan semangat, cinta dan spriritual, memberikan bantuan baik moral maupun moril.

8. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Angkatan 2015 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Yuliantika yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Kakak Keyshi Sukaesih dan Mba Raden Ola Triana M yang selalu memberikan bantuannya baik semangat, ilmunya, tenaganya dan waktunya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat penulis atas bantuannya, saran, masukannya serta semangat kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Masih banyak kekurangan hal apapun dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca, sehingga dapat membangun dan dapat lebih menyempurnakan laporan-laporan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan melimpahkan rezekinya kepada kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Jakarta, 30 Juli 2019



Ade Riandhani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.2 Kualitas Produk	8
2.2.1 Dimensi Kualitas Produk	9
2.2.2 Atribut Kualitas Produk	11
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.3.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	12
2.3.2 Atribut Kepuasan Konsumen	13
2.3.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.4.1 Hubungan Variabel X_1 , X_2 , dan Y	16
2.5 Kerangka Teoritikal	17

2.6	Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian	19
3.2	Tahapan Penelitian	19
3.2.1	Tahapan Identifikasi	19
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	20
3.3	Model Konseptual Penelitian	21
3.4	Definisi Operasional Variabel	22
3.4.1	Variabel Independen dan Variabel Dependen	23
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.6	Populasi dan Sampel	24
3.6.1	Populasi	24
3.6.2	Sampel	24
3.7	Metode Analisis Data	25
3.7.1	Uji Validitas	25
3.7.2	Uji Reliabilitas	25
3.8	Uji Asumsi Klasik	26
3.8.1	Uji Normalitas	26
3.8.2	Uji Multikolinieritas	26
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	26
3.9	Uji Regresi Linier Berganda	27
3.9.1	Uji Hipotesis	27
3.9.1.1	Uji t (Parsial)	27
3.9.1.2	Uji f (Simultan)	28
3.9.1.3	Uji Koefisien Determinan (R^2)	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Profil Perusahaan	30
4.1.1	Sejarah Perusahaan	30
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	30
4.1.3	Struktur Organisasi	31
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	31

4.3	Data Responden	32
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.4	Uji Validitas	33
4.5	Uji Realibilitas	35
4.6	Uji Asumsi Klasik	37
4.6.1	Uji Normallitas	37
4.6.2	Uji Multikolinieritas	38
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	39
4.7	Uji Regresi Linier Berganda	40
4.8	Uji t (Parsial)	42
4.9	Uji F (Simultan)	44
4.10	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.11	Hipotesis Pembahasan	47
4.11.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	47
4.11.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..	48
BAB V PENUTUP		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Implikasi Manajerial	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Penjualan Semua Jenis Motor Honda <i>Matic</i>	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Skala Likert	20
Tabel 3.2. Operasional Variabel	22
Tabel 4.1. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	32
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	34
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)	34
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	35
Tabel 4.8. Hasil Uji Realibitas Kualitas Pelayanan (X_1)	36
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk (X_2)	36
Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen (Y)	36
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.13. Hasil Uji Linier Berganda	41
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Parsial)	43
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Simultan)	45
Tabel 4.16. Interval Koefisien	46
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Teoritis	17
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	31
Gambar 4.2 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Tabulasi Excel
- Lampiran 5. Hasil SPSS
- Lampiran 6. Tabel Uji r
- Lampiran 7. Tabel Uji t
- Lampiran 8. Tabel Uji F
- Lampiran 9. Uji Referensi
- Lampiran 10. Uji Plagiat
- Lampiran 11. Buku Bimbingan
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup

