

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA LAPTOP ASUS DI UNIVERSITAS
BHAYANGKARA JAKARTA RAYA KAMPUS BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Kevin Ray Benyamin
201510325212**



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Laptop ASUS di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus Bekasi

Nama Mahasiswa : Kevin Ray Benyamin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325212

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Laptop ASUS Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
Nama Mahasiswa : Kevin Ray Benyamin
Nomer Pokok Mahasiswa : 201510325212
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, SE, MM

NIDN 0311116501

Penguji I

: Neng Siti Komariah, SE, MM

NIDN 0327128105

Penguji II

: Agus Dharmanto, SE, MM

NIDN 0305087310

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhl Nursal, SE, MM
NIDN : 0325057908

Dr. Sugeng Suroso, SE, MM
NIDN : 0316066201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, dan berkat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Laptop ASUS di Univeristas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus Bekasi”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual, maupun informasi, oleh karenanya kiranya dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. 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. Fadhli Nursal, SE, MM, sebagai Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Agus Dharmanto, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan semangat dan motivasi untuk penulis.
5. Orang tua, saudara, Winda Elisabeth serta teman – teman yang turut mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Akhir kata, penulis sadar bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis akan menerima dengan sangat baik jika ada masukan, kritik, maupun saran yang membangun penulis.

Bekasi, 2 Juli 2019

Kevin Ray Benyamin

ABSTRAK

Kevin Ray Benyamin, 201510325212. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Laptop ASUS Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan pengguna laptop ASUS pada mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang diolah adalah data primer dengan sampel 100 responden yang menggunakan rumus Slovin. Dengan menggunakan kuesioner skala Likert, jawaban responden diolah dengan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*, dengan uji koefisien determinasi, analisis regresi berganda, uji T dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan untuk layanan purna jual tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil uji regresi secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk dan layanan purna jual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Kevin Ray Benyamin, 201510325212. Effects of Product Quality and After-Sales Service on Customer Satisfaction of ASUS Laptop Users at Students of Bhayangkara University, Jakarta Raya.

This study aims to examine the effect of product quality and after-sales service on customer satisfaction of ASUS laptop users on students of Bhayangkara University, Greater Jakarta. This research uses quantitative methods. The processed data is primary data with a sample of 100 respondents using the Slovin formula. By using a Likert scale questionnaire, respondents' answers were processed using the SPSS program (Statistical Product and Service Solution), by testing the coefficient of determination, multiple regression analysis, T test and F test. while for after-sales service has no effect on customer satisfaction. And the simultaneous regression test results show that product quality and after-sales service have a significant influence on customer satisfaction. So that the regression model can be used to predict the influence of product quality and after-sales service on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, After-Sales Service, Customer Satisfaction*



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 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 mengijinkan 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.

Jakarta, 2 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Kevin Ray Benyamin

201510325212

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Model Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Pengukuran Kepuasan pelanggan	12
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Definisi kualitas	13
2.2.2 Definisi produk	14
2.2.3 Dimensi kualitas produk	15

2.2.4	Indikator kualitas produk	16
2.3	Layanan Purna Jual	17
2.3.1	Unsur – unsur Layanan Purna Jual	18
2.3.2	Indikator Layanan Purna Jual	19
2.4	Penelitian Terdahulu	19
2.5	Kerangka Pemikiran.....	21
2.5.1	Pengaruh kualitas produk (x_1) terhadap kepuasan pelanggan (y)	22
2.5.2	Layanan Purna Jual (x_2) terhadap kepuasan pelanggan (y)	23
2.5.3	Pengaruh kualitas produk (x_1) dan Layanan Purna Jual (x_2) terhadap kepuasan pelanggan (y)	23
2.6	Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Tahapan Penelitian	26
3.3	Model Konseptual Penelitian	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5	Operasional Variabel	28
3.6	Instrumen Penelitian	29
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.7.1	Waktu penelitian	30
3.7.2	Tempat penelitian	30
3.8	Metode Pengambilan Sampel.....	30
a.	Populasi	30
b.	Sampel	30
c.	Penentuan Jumlah Sampel	31
d.	Instrument Penelitian	31
3.9	Metode Analisis Data	31
3.9.1	Uji instrumen penelitian.....	32
a.	Uji Validitas	32

b. Uji Realibitas	32
3.9.2 Uji asumsi klasik	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinearitas	33
c. Uji Heterokedastisitas	33
3.9.3 Analisa regresi berganda	33
a. Uji t (Uji Parsial).....	34
b. Uji F (Uji Simultan)	34
c. Uji Koefisien Korelasi	35
d. Uji R ² (Koefisien Determinasi)	35
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.1 Profil Perusahaan	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	36
4.2 Analisa Responden	37
4.2.1 Identitas Responden	38
a. Karateristik responden berdasarkan semester	38
b. Karateristik responden berdasarkan jenis kelamin	39
c. Karateristik responden berdasarkan program studi	40
d. Karateristik responden berdasarkan usia	41
e. Karateristik responden berdasarkan penggunaan	42
4.3 Hasil Analisis Data	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Realibilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1 Uji Normalitas	46
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4.3 Uji Multikolinieritas	49
4.4.4 Uji Koefisien Korelasi	51

4.4.5 Uji Determinasi (R^2)	51
4.4.6 Uji Regresi Linier Berganda	52
4.5 Uji Hipotesis	53
4.5.1 Uji t (Parsial)	53
4.5.2 Uji F (Simultan)	56
4.6 Hasil Penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Implikasi Manajerial	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Penelitian	29
Tabel 3.2 Kategori Skoring Skala Likert	31
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Semester	38
Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Program Studi	40
Tabel 4.5 Tabel Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.6 Tabel Responden Berdasarkan Penggunaan	42