

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. LINK PASIPIK INDONUSA**

SKRIPSI

**OLEH:
TEGUH PRIAMBUDI
202010325341**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas
Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.

Link Pasipik Indonusa

Nama Mahasiswa : Teguh Priambudi

Nomor Pokok : 202010325341

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601


Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM

NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa.

Nama Mahasiswa : Teguh Priambudi

Nomor Pokok : 202010325341

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Jumawan, SE., MM
NIDN. 0305096802

Sekretaris Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM
NIDN. 0325057908

Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Priambudi
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325341
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 22 Agustus 2002
Alamat : Kav. H Hamidi RT/RW 006/015 Kel. Kebalen
Kec. Babelan Kab. Bekasi 17610

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa. Skripsi ini adalah 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, maka saya bersedia untuk 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 mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Teguh Priambudi

202010325341

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan 100 sampel. penelitian ini dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung, sementara kualitas produk juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan fokus pada peningkatan kedua aspek tersebut untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan. Penelitian memberikan wawasan yang berguna bagi PT. Link Pasipik Indonusa agar dapat dievaluasi lebih lanjut lagi dalam strategi pengelolaan kualitas pelayanan, produk dan kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

This research aims to analyse the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PT. Link Pasipik Indonusa. This research uses quantitative methods through distributing questionnaires with 100 samples. This research is designed to measure customer perceptions of service quality and product quality on customer satisfaction. The results showed that both service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Good service quality is able to increase customer satisfaction directly, while product quality also plays an important role in increasing customer satisfaction. This research suggests that companies focus on improving both aspects to retain and attract more customers. The research provides useful insights for PT. Link Pasipik Indonusa so that it can be further evaluated in the management strategy of service quality, product and customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINK PASIPIK INDONUSA”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Matdio Siahaan, SE., MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama peneliti menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang dengan sabar telah banyak memberikan arahan, petunjuk, bimbingan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan proposal ini.
6. Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang dengan sabar telah banyak memberikan arahan, petunjuk, bimbingan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan proposal ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

8. Ayahanda Sunarto yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, nasehat dan atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup peneliti. Ibunda Almh. Isti Martini walaupun telah tiada peneliti selalu bersyukur dan berdo'a kepada Allah SWT semoga amal ibadahnya diterima disisi Allah SWT dan dilapangkan kuburnya.
9. Keluarga besar peneliti tercinta yang selalu memberikan support dan nasehat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Alm. Dr. H. Subagiyo SE, MM selaku om saya walaupun telah tiada peneliti selalu berterima kasih dan berdo'a kepada Allah SWT semoga amal ibadahnya diterima disisi Allah SWT serta dilapangkan kuburnya, dan Siti Komariah selaku tante saya yang selama ini telah membantu peneliti untuk memberikan arahan, dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kurnia dan Santi selaku om dan tante saya yang telah bersedia membantu dan memberikan tempat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Team Division Export yang telah bersedia membantu dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman seperbimbingan yang peneliti sayangi yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan nasehatnya kepada peneliti.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah dengan tulus memberikan dukungan dan doa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Jakarta, 26 Juli 2024



Teguh Priambudi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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 Sistematika Tugas Akhir	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 TELAAH TEORITIS.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	12
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk	13

2.2 Telaah Empiris	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi Penelitian.....	21
3.2.2 Sampel Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.3.2.1 Data Primer.....	23
3.3.2.2 Data Sekunder	23
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	23
3.5 Skala Pengukuran.....	24
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.7 Metode Analisis Data	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.8 Uji Asumsi Klasik	26
3.8.1 Uji Normalitas	26
3.8.2 Uji Multikolinieritas	27
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	27
3.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	27
3.10 Uji Hipotesis.....	28
3.10.1 Uji T (Uji Parsial).....	28
3.10.2 Uji F (Uji Simultan)	28
3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Profil Perusahaan.....	30
4.1.2 Kegiatan Usaha Perusahaan	31
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	31

4.1.4 Struktur Perusahaan.....	31
4.2 Deskripsi Data	32
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	32
4.3 Hasil Uji Instrumen	35
4.3.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas	37
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.1 Uji Normalitas	38
4.4.2 Uji Multikolinearitas	40
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	41
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4.6 Uji Hipotesis	44
4.6.1 Uji T (Uji Parsial).....	44
4.6.2 Uji F (Simultan).....	45
4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	46
4.8 Hasil dan Pembahasan.....	47
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.8.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	48
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Implikasi dan Manajerial.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Empiris	14
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir	17
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan Ekspor PT. Link Pasipik Indonusa	21
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Pengukuran Tabel Skala Likert	25
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (X1)	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (X2)	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (Y)	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.12 Hasil Uji T (Uji Parsial)	44
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan).....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Perusahaan	32
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	34
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4.5 P-Plot.....	40
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian	58
Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian	59
Lampiran 3 : Uji Plagiarisme	60
Lampiran 4 : Uji Referensi Skripsi	62
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 6 : Data Hasil Tabulasi Kuesioner	72
Lampiran 7 : Output Hasil Uji SPSS 29	80
Lampiran 8 : TABEL T, TABEL R, TABEL F	87
Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup	92
Lampiran 10 : BUKU BIMBINGAN.....	93

