

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

NADYA DEWI

201410325195



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

2018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT
TIKI Jalur Nugraha Ekakurir

Nama Mahasiswa : Nadya Dewi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325195

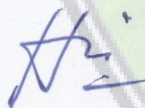
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 30 Juli 2018

MENYETUJUI

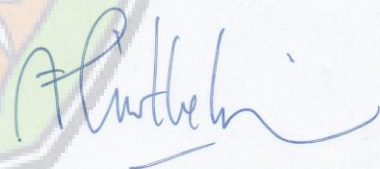
Pembimbing 1



Dr. Ir. RA Harianto, MM

NIP . 031707071

Pembimbing 2



Ir. Adlin Nazli Lubis, MM

NIP. 031611060

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Nama Mahasiswa : Nadya Dewi

NPM : 201410325195

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Tanggal lulus ujian skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 30 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M (.....)

NIP : 0311116501

Penguji 1 : Dr. Ir. R. A. Harianto, MM (.....)

NIP : 031707071

Penguji 2 : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom, M.B.A (.....)

NID : 031503024

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., MM

NIP : 1602212

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Rorim Panday, M.M., MT

NIP : 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir** “.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan secara 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 tidak dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 20 Juli 2018

Penulis



Nadya Dewi

NPM. 201410325195

ABSTRAK

Nadya Dewi 201410325195. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.

Penelitian ini menunjukkan untuk menganalisis Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan penelitian ini dilakukan di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk dan kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda guna menunjukkan besarnya pengaruh produk dan kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini diperkuat dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 53,8% dan variabel independen (produk dan kualitas layanan) dan dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak termasuk kedalam analisis regresi ini sebesar 47,2%.

Kata Kunci :

Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nadya Dewi 201410325195. Quality Product Influence and Quality of Service To Customer Satisfaction In PT.TIKI Nugraha Ekakurir Line

This research shows to analyze Quality Product and Service Quality to Customer Satisfaction of this research done at PT.TIKI Nugraha Ekakurir Line. This study aims to determine the effect of product and service quality goods together and partially to customer satisfaction of service users of goods delivery at PT. Tiki Line Nugraha Ekakurir (JNE). While the analysis technique used is multiple linear regression analysis to show the magnitude of the effect of product and service quality either jointly or partially to the customer satisfaction of users of freight services at PT. Tiki Line Nugraha Ekakurir (JNE). The test results simultaneously show the effect of independent variables which consist of a significant influence on customer satisfaction. This result is reinforced by the determination coefficient of 53.8% and the independent variable (product and service quality) and influenced by other variables and not included in this regression analysis of 47.2%.

Keywords:

Quality Product, Service Quality, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir “** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan.

1. Drs. Bambang Karsono, SH, MM 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. Dr. Ir. Raden Achmad Harinanto MM, selaku pembimbing I yang telah memberikan pedoman skripsi baik materi maupun non materi yang jelas dan terarah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Ir. Adlin Nazli Lubis, M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat (Linda Puspita Sari, Mardotillah Kurniawati, Octavianti, Rasem Purnama Sari) yang mamberikan motivasi dan doa-doa kepada penulis.

8. Teman-teman Manajemen dan Akuntansi angkatan 2014 atas semangat kebersamaan, keceriaan, bantuan dan kerjasamanya selama ini.
9. Teman-teman 8-A3 Manajemen yang saling mendukung satu sama lain.
10. Teman hati yang selalu berikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Para pemimpin dan seluruh Staff PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Bekasi yang telah membantu dan mengizinkan untuk melakukan magang dan penelitian.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman.

Bekasi, 20 Juli 2018

Penulis

Nadya Dewi

NPM. 201410325195

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.2 Tugas-Tugas Pemasaran Berdasarkan Bentuk Permintaan.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1 konsep kepuasan pelanggan.....	15
2.2.2 Harapan Pelanggan.....	18
2.2.3 Faktor-Faktor Menentukan Harapan Pelanggan..	19
2.3 Kualitas Produk.....	21

2.3.1 Bauran Pemasaran.....	24
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk	26
2.3.3 Dimensi kualitas produk.....	26
2.4 Kualitas Layanan.....	27
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	38
2.7 Kerangka Pemikiran.....	40
2.8 Pengajuan Hipotesis.....	41
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.1.1 Metode Penelitian.....	42
3.1.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	43
3.1.2.1 Tempat Penelitian.....	43
3.1.2.2 Waktu Penelitian.....	43
3.1.3 Kegiatan Penelitian Perminggu.....	43
3.2 Instrumen Penelitian.....	44
3.2.1 Uji Validitas.....	44
3.2.2 Uji Reabilitas.....	45
3.3 Metode Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1 Metode Populasi.....	46
3.3.2 Metode Penarikan Sampel.....	47
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.4.1 Uji Normalitas.....	48
3.4.2 Uji Multikolinearitas.....	49
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.4.4 Uji Autokorelasi.....	51

3.5. Uji Regresi Berganda.....	51
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	52
3.6.1 Kuesioner.....	52
3.7. Tehnik Analisis Data.....	53
3.7.1 Kuantitatif.....	53
3.8. Pengajuan Hipotesis Statistik.....	54
3.8.1 Pasangan Hipotesis.....	54
3.8.2 Uji T.....	54
3.8.3 Uji F.....	55
3.8.4 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).....	55
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Profil Perusahaan.....	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	60
4.1.2.2 Misi Perusahaan.....	60
4.1.2 Struktur Organisasi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Bekasi.....	60
4.2 Analisis Data.....	61
4.2.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Jenis Kelamin.....	61
4.2.2 Hasil Perhitungan Kuesioner Usia.....	62
4.2.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Tingkat Pendidikan..	62
4.3. Hasil Penelitian.....	63
4.4 Hasil Uji Reabilitas dan Uji Validitas.....	63
4.4.1 Uji Reabilitas.....	63
4.4.2 Uji Validitas.....	64
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66

4.5.1 Uji Normalitas.....	66
4.5.2 Uji Multikolonearitas.....	67
3.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
3.5.4 Uji Autokorelasi.....	69
4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
4.7 Hasil Uji t (Parsial).....	71
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis 1.....	72
4.7.2 Hasil Uji Hipotesis 2.....	73
4.7.3 Hasil Uji Hipotesis 3.....	74
4.8 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.9 Pembahasan.....	76
4.9.1 Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.9.2 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.9.3 Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB V Kesimpulan dan Implikasi.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Harapan, Kinerja, dan Kepuasan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
3.1 Kegiatan Penelitian Perminggu.....	43
4.1 Deskripsi Responden Pada Jenis Kelamin.....	61
4.2 Deskripsi Responden Pada Usia.....	62
4.3 Deskripsi Responden Pada Tingkat Pendidikan.....	62
4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	63
4.5 Hasil Uji Validitas.....	64
4.7 Hasil Uji Multikolonearitas.....	67
4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
4.11 Hasil Uji t.....	72
4.12 Model Summary Uji Hipotesis 1.....	73
4.13 Coefficients Uji Hipotesis 1.....	73
4.14 Model Summary Uji Hipotesis 2.....	74
4.15 Coefficients Uji Hipotesis 2.....	74
4.16 Hasil Uji Hipotesis 3 Secara Simultan.....	75
4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep kepuasan pelanggan.....	15
2.2 Pembentukan kepuasan – ketidakpuasan pelanggan.....	17
2.3 Model Teoritik.....	40
3.1 Model Hipotetik.....	42
4.1 Struktur Organisasi PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	60
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	66
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68

