

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN TAMBAH SATU
CABANG ALAMANDA REGENCY**

**Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

Hanifah Oktafiandika

NPM: 41183402180037



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2022

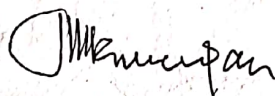
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN TAMBAH SATU
CABANG ALAMANDA REGENCY

Tanggal : 23 November 2022

Oleh

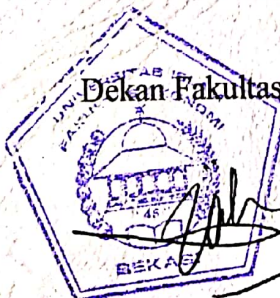
Hanifah Oktafiandika
NPM : 41183402180037

Disetujui,
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M.

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN TAMBAH SATU
ALAMANDA REGENCY

Tanggal : 30 November 2022

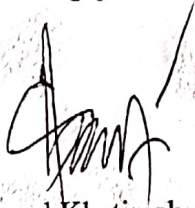
Oleh

Hanifah Oktafiandika

NPM : 41183402180037

Diuji oleh,

Penguji I



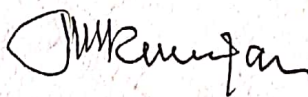
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



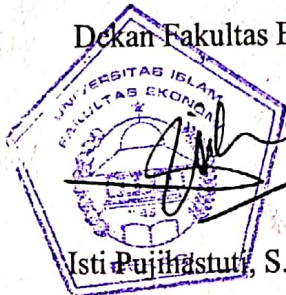
Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M

Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanifah Oktafiandika
NPM : 41183402180037
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran asli saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak pernah ada karya yang di ajukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Perguruan Tinggi manapun, kecuali secara tertulis pada naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme atau terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 25 Oktober 2022

Yang Menyatakan



Hanifah Oktafiandika

ABSTRAK

Hanifah Oktafiandika (41183402180037)

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen
Minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency

(107 halaman, + 23 tabel, + 2 gambar + 17 lampiran)

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah adanya pengaruh kualitas produk serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini yaitu konsumen pada Minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan 3 cara yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 22,339 dengan tingkat signifikan 0,000, maka H_0 ditolak H_a diterima. Hasil ini menunjukkan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila ditinjau secara parsial uji hipotesis melalui analisis regresi berganda variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu t_{hitung} pada variabel kualitas produk $X_1 = 3,821$ dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima, kemudian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan $X_2 = 2,845$ dengan tingkat signifikan 0,005 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengaruh tersebut dapat diprediksi dengan menggunakan persamaan regresi $Y = 13,503 + 0,304 X_1 + 0,347 X_2$. Dari hasil ini dapat dilihat kedua variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) adalah positif artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Dari hasil penelitian ini bahwa kontribusi variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah sebesar 33,5%, sedangkan sisanya 66,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka : 24 (2000 – 2020)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang sudah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen Minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency"

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak pengarahan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan dan rasa sabarnya dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Dosen-dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi yang telah mengajar serta memberikan ilmunya kepada kami semua sebagai mahasiswa pada awal dimulainya perkuliahan sampai sekarang.
5. Ka Nurul (ulul) selaku owner Tambah Satu Cabang Alamanda Regency yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian pada bisnis yang dijalankan serta menerima masukan dari penelitian yang dilakukan yang diharapkan bisnis tersebut dapat berjalan dengan lebih baik lagi
6. Orang Tua dan saudara kandung yang telah mendukung dan mendoakan saya dalam segala hal
7. Serta sahabat saya Miladiah dan Rangga Nurhuda yang telah memberikan motivasi, memberikan nasehat mendoakan dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini

8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan bagi pembaca agar memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bekasi 19 September 2022

Penulis,

Hanifah Oktafiandika

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	7
1.5 Sistematika Pelaporan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Konsumen (Y)	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	9
2.1.2 Bagian dari Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.1.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	12
2.2 Kualitas Produk (X_1)	14
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	14
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	16
2.3 Kualitas Pelayanan (X_2)	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.3.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	19
2.4 Hubungan Antarvariabel	20
2.4.1 Pengaruh Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen	20
2.4.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	21
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	27

2.6.1 Kerangka Pemikiran	27
2.6.2 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Metode Penelitian	31
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.1.3 Populasi dan Sampel	31
3.1.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2 Model dan Instrumen Penelitian.....	35
3.2.1 Kualitas Produk (X1).....	35
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X2)	36
3.2.3 Kepuasan Konsumen (Y).....	36
3.3 Metode Analisis Data	37
3.3.1 Metode Analisis Deskriptif.....	37
3.3.2 Uji Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Multikolinieritas.....	40
3. Uji Heteroskedastisitas.....	40
4. Uji Homogenitas.....	41
3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.3.5 Uji Penelitian Hipotesis	41
1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	42
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	42
3. Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Tambah Satu	45
4.1.2 Struktur Organisasi Tambah Satu Alamanda Regency.....	46

4.2 Uji Kualitas Data	47
4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas	47
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3 Deskripsi Data Responden	51
4.4 Deskripsi Variabel	53
4.4.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X1)	53
4.4.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	55
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
4.4.4 Deskripsi Hasil Uji Statistik	60
4.5 Uji Asumsi Klasik	61
4.5.1 Uji Normalitas.....	61
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	62
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.5.4 Uji Homogenitas	64
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.7 Uji Penelitian Hipotesis.....	65
4.7.1 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	65
4.7.2 Uji Signifikan atau Anova (Uji F)	67
4.7.3 Koefisien Determinan (R^2)	68
4.8 Pembahasan	69
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Tambah Satu Alamanda Regency.	71
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Tambah Satu Alamanda Regency.	72
4.8.3 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Tambah Satu Alamanda Regency.	74
4.9 Kelemahan Penelitian.....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Wawancara Kualitas Produk.....	3
Tabel 1.2 Data Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Perhitungan Pemberian Skor.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.5 Data Karakteristik Responden Penelitian	49
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Kualitas Produk (X1)	51
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X2)	53
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif variabel penelitian.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirhov	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Gletser).....	60
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Homogenitas.....	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Parsial	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikan Uji F	64
Tabel 4.17 Hasil Koefisien determinasi R^2	65
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik	65

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Minuman Tambah Satu	2
Gambar 3.1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	87
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	99
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	102
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	105
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	110
Lampiran 8 Uji Penelitian Hipotesis	111
Lampiran 9 Tabel Distribusi t	112
Lampiran 10 Tabel Distribusi F	114
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	116
Lampiran 12 Kartu Seminar Proposal.....	117
Lampiran 13 surat Keputusan Pembimbing.....	119
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian	120
Lampiran 15 Hasil Wawancara.....	121
Lampiran 16 Daftar Menu	123
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	124

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Tambah Satu Cabang Alamanda Regency

ORIGINALITY REPORT

34%

SIMILARITY INDEX

32%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.usu.ac.id

Internet Source

4%

2

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

3%

3

repositori.upstegal.ac.id

Internet Source

2%

4

repositori.pelitabangsa.ac.id

Internet Source

1%

5

konsultasiskripsi.com

Internet Source

1%

6

lib.unnes.ac.id

Internet Source

1%

7

repo.darmajaya.ac.id

Internet Source

1%

8

repositori.uinjkt.ac.id

Internet Source

1%

eprints.uny.ac.id