

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CATINDO**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Maulana Jodi Kuswara

NPM: 41183402170039



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**BEKASI**  
**2022**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CATINDO**

Tanggal : 23 November 2022

oleh

Maulana Jodi Kuswara

NPM : 41183402170039

Disetujui,  
Pembimbing



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

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 PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CATINDO**

Tanggal : 30 November 2022

oleh

Maulana Jodi Kuswara

NPM : 41183402170039

Diuji oleh,

Penguji I



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

Penguji II



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

Mengetahui,

Pembimbing



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

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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maulana Jodi Kuswara

NPM : 41183402170039

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Catindo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 30 November 2022

Yang menyatakan,



Maulana Jodi Kuswara

## ABSTRAK

**Maulana Jodi Kuswara (4118340217039)**

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Catindo di komplek perkantoran Plaza Pasifik blok A4/87 Jl. Raya Boulevard Barat Kel. Kelapa Gading Barat Kcc. Kelapa Gading Jakarta Utara 14240.

X + 109 Halaman + 24 Tabel + 1 Diagram + 18 Lampiran.

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

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Catindo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian produk Catina, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner dan pengambilan sampel kepada 100 orang responden. Untuk analisa data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis regresi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Versi 26.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diolah SPSS diperoleh hasil regresi berganda  $= 4,177 + 0,425X_1 + 0,299X_2$ , sedangkan hasil uji F diperoleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dibuktikan dengan hasil Anova (uji F) diperoleh angka F hitung = 113,967 dengan angka sig = 0,000 lebih kecil dari standar *error* yang ditetapkan 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 113,967. Hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil nilai koefisien kualitas pelayanan ( $b_1$ ) sebesar 0,452, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan nilai koefisien kualitas produk ( $b_2$ ) sebesar 0,299, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar pustaka : 31 (2009-2022).

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrohiim.*

*Assalamualaikum wr. wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Catindo”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada :

1. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Puji Hastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
5. Orang tua tercinta Bapak Dedi Kuswara, Ibu Ade Nurhasanah, Kakak terkasih Ayang Denia Kuswara, Bina Wirasaba beserta adik tersayang Abdul Dzaki Kuswara. Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan moral dan material sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.
6. Terima kasih untuk saudara dan keluargaku selalu mendoakan dan memberikan semangat yang luar biasa tiada henti.

7. Mas Farhan Ali sebagai direktur, Ibu Ika, Mas Panji dan seluruh karyawan PT Catindo yang telah memberikan izin untuk melakukan observasi di perusahaannya dan memberikan data penjualan, untuk penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Teman-teman angkatan 2017 jurusan manajemen yang telah sama-sama berjuang dan selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
9. Kepada grup wasap NGACO UYE, teman-teman di rumah PTI serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis memohon kepada Allah SWT agar seluruh dukungan, bantuan, bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

*Wassalamualaikum wr.wb.*

Bekasi, 23 November 2022

Penulis,



Maulana Jodi Kuswara

41183402170039

## DAFTAR ISI

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                          | i   |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....                                           | ii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....                                     | iii |
| ABSTRAK .....                                                            | iv  |
| KATA PENGANTAR .....                                                     | v   |
| DAFTAR ISI .....                                                         | vii |
| DAFTAR TABEL .....                                                       | x   |
| DAFTAR DIAGRAM DAN LAMPIRAN .....                                        | xi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                  | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                 | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                | 8   |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                                  | 9   |
| 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....                              | 9   |
| 1.5 Sistematika Pelaporan .....                                          | 10  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                            | 12  |
| 2.1 Perilaku Konsumen .....                                              | 12  |
| 2.1.1 Definisi Perilaku Konsumen .....                                   | 12  |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran Perilaku Konsumen .....                           | 12  |
| 2.2 Kualitas Pelayanan (X1) .....                                        | 13  |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....                                  | 13  |
| 2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....                           | 14  |
| 2.2.3 Dimensi Layanan .....                                              | 15  |
| 2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ..... | 16  |
| 2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....                                 | 17  |
| 2.3 Kualitas Produk (X2) .....                                           | 17  |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Produk .....                                     | 17  |
| 2.3.2 Indikator Kualitas Produk .....                                    | 18  |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                         | 19  |
| 2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....                                  | 19  |

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                                  | 21        |
| 2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                                 | 21        |
| 2.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                      | 22        |
| 2.6 Kerangka Pemikira .....                                               | 27        |
| 2.7 Hipotesis .....                                                       | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.. .....</b>                                  | <b>32</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                               | 32        |
| 3.1.1 Metode Penelitian .....                                             | 32        |
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                   | 32        |
| 3.1.3 Populasi dan Sampel .....                                           | 33        |
| 3.1.4 Jenis dan Sumber Data .....                                         | 33        |
| 3.1.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                       | 34        |
| 3.2 Instrumen Penelitian .....                                            | 35        |
| 3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....                                   | 35        |
| 3.2.2 Variabel Kualitas Produk .....                                      | 36        |
| 3.2.3 Variabel Kualitas Pelanggan .....                                   | 37        |
| 3.3 Teknik Pengolahan Data .....                                          | 37        |
| 3.3.1 Uji Validitas .....                                                 | 37        |
| 3.3.2 Uji Reliabilitas .....                                              | 38        |
| 3.3.3 Uji Asumsi Klasik .....                                             | 39        |
| 3.3.4 Uji Normalitas .....                                                | 39        |
| 3.3.5 Uji Multikolinieritas .....                                         | 39        |
| 3.3.6 Uji Heteroskedastisitas .....                                       | 40        |
| 3.3.7 Uji Hipotesis (Uji F) .....                                         | 40        |
| 3.3.8 Uji Signifikan Koefisien Regresi (Uji t) .....                      | 41        |
| 3.3.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....                              | 42        |
| 3.3.10 Uji Koefisien Determinasi ( Adjusted R <sup>2</sup> ) .....        | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>45</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                | 44        |
| 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden .... | 44        |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Hasil Uji Statistik.....                                        | 47 |
| 4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 47 |
| 4.2.1.1 Hasil Uji Validitas .....                                   | 47 |
| 4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....                                 | 49 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....                              | 50 |
| 4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....         | 50 |
| 4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk .....            | 53 |
| 4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....          | 55 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik.....                                          | 57 |
| 4.4.1 Uji Normalitas.....                                           | 57 |
| 4.4.2 Uji Multikolinearitas.....                                    | 59 |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                 | 60 |
| 4.5 Hasil Uji Signifikansi Hipotesis .....                          | 62 |
| 4.5.1 Hasil Uji Linear Berganda .....                               | 62 |
| 4.5.2 Hasil Uji T .....                                             | 63 |
| 4.5.3 Hasil Uji F.....                                              | 64 |
| 4.5.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....               | 65 |
| 4.6 Pembahasan .....                                                | 66 |
| 4.7 Keterbatasan Penelitian.....                                    | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                    | 69 |
| 5.1 Simpulan .....                                                  | 69 |
| 5.2 Saran .....                                                     | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                | 72 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Pernyataan dan Penjelasan Permasalahan Kualitas Pelayanan..... | 3  |
| Tabel 1.2 Pernyataan dan Penjelasan Permasalahan Kualitas Produk.....    | 5  |
| Tabel 1.3 Penjualan PT Catindo (Pcs) .....                               | 7  |
| Tabel 1.4 Jumlah Keluhan After Sales Produk Catina 2019-2021 .....       | 8  |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....                                | 23 |
| Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....                                    | 35 |
| Tabel 3.2 Tafsiran Nilai Koefisien Korelasi (r).....                     | 44 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia.....                           | 45 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                 | 46 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....           | 46 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....     | 47 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....        | 48 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....       | 49 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....              | 50 |
| Tabel 4.8 Skor Hasil Jawaban Tentang Kualitas Pelayanan(X1) .....        | 50 |
| Tabel 4.9 Skor Hasil Jawaban Tentang Kualitas Produk (X2) .....          | 53 |
| Tabel 4.10 Skor Hasil Jawaban Tentang Kepuasan Pelanggan (Y).....        | 55 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....                                    | 59 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....                             | 60 |
| Tabel 4.13 Hasil Data Heteroskedastisitas.....                           | 61 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                        | 62 |
| Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Uji Hasil t.....                             | 63 |
| Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Uji F .....                                  | 65 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....       | 65 |

## **DAFTAR DIAGRAM & GRAFIK**

### **DAFTAR DIAGRAM**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 29 |
|-------------------------------------|----|

### **DAFTAR GRAFIK**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 Grafik Normal Probability Plot ..... | 58 |
| Grafik 4.2 Grafik Scatterplots.....             | 61 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner.....                                                     | 75  |
| Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 81  |
| Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk .....    | 84  |
| Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelanggan ..... | 89  |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....      | 92  |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk .....         | 93  |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelanggan .....      | 94  |
| Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                       | 95  |
| Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Berganda dab Uji t .....                    | 97  |
| Lampiran 10 Tabel R .....                                                     | 98  |
| Lampiran 11 Tabel T .....                                                     | 99  |
| Lampiran 12 Tabel F.....                                                      | 100 |
| Lampiran 13 Surat Keputusan Bimbingan.....                                    | 102 |
| Lampiran 14 Surat Keterangan Penelitian .....                                 | 103 |
| Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal.....                                       | 104 |
| Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi.....                                      | 106 |
| Lampiran 17 Panduan Wawancara .....                                           | 107 |
| Lampiran 18 Hasil Check Turnitin .....                                        | 108 |

# JODI\_skripsi bab 1-5 new

## ORIGINALITY REPORT

**33%**

SIMILARITY INDEX

**30%**

INTERNET SOURCES

**20%**

PUBLICATIONS

**23%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1**

**Submitted to Universitas Putera Batam**

Student Paper

**4%**

**2**

**repositori.usu.ac.id**

Internet Source

**2%**

**3**

**repository.stienobel-indonesia.ac.id**

Internet Source

**1%**

**4**

**repository.uinsu.ac.id**

Internet Source

**1%**

**5**

**eprints.iain-surakarta.ac.id**

Internet Source

**1%**

**6**

**Submitted to Canada College**

Student Paper

**1%**

**7**

**Submitted to President University**

Student Paper

**1%**

**8**

**repository.ub.ac.id**

Internet Source

**1%**

**9**

**epub.imandiri.id**

Internet Source

**1%**