

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE**

**SAMSUNG DI LIPPO PLAZA KRAMAT JATI
JAKARTA TIMUR**

Oleh :

Nama : Augustina Tjokro Pratiwi

NIM : 29140032

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JANUARI 2018

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI LIPPO PLAZA KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR

Diajukan oleh :

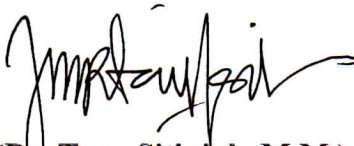
Nama : Augustina Tjokro Pratiwi

NIM : 29140032

Jakarta, 19 Februari 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JANUARI 2018

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Augustina Tjokro Pratiwi / 29140032 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Samsung di Lippo Plaza Kramat Jati / Dr. Tony Sitinjak, M.M.

Dalam kehidupan modern saat ini, manusia membutuhkan sesuatu yang mudah dan praktis. Hal ini dilihat dari perkembangan *smartphone* yang semakin beragam. *Smartphone* saat ini menjadi benda yang sangat penting bagi semua orang. *Smartphone* yang beredar memiliki banyak jenis dan tipe, salah satunya adalah Samsung. Samsung menawarkan berbagai macam produk yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Tidak hanya itu Samsung juga memberikan tempat *service* yang dapat membantu konsumen dalam menangani masalah *smartphone*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Smartphone* Samsung di Lippo Plaza Kramat Jati.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi kualitas produk dan kualitas layanan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller; Gary Armstrong dan Philip Kotler; Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, sedangkan definisi kepuasan pelanggan dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller beserta dimensinya.

Objek penelitian ini adalah kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *smartphone* Samsung. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kausal dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Untuk menentukan sampel, cara yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* dengan teknik *judgment sampling*. Kuesioner disebar dengan menggunakan Google Docs kepada responden yang menggunakan *smartphone* Samsung. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata hitung, analisis persentase, rentang skala, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Alat yang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 23.

Hasil analisis menunjukkan responden setuju bahwa kualitas produk *smartphone* Samsung baik. Hasil mengenai kualitas layanan yang didapatkan menunjukkan responden setuju dengan kualitas layanan yang diberikan Samsung. Selain itu, kualitas produk dan kualitas layanan *smartphone* Samsung juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan *smartphone* Samsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Augustina Tjokro Pratiwi / 29140032/2018 / *Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Smartphone Samsung at Lippo Plaza Kramat Jati* / Dr. Tony Sitinjak, M.M.

In modern life today, humans need something easy and practical. This is seen from the increasingly diverse smartphone development. Smartphones are now a very important thing for everyone. Smartphone in circulation has many types and types, one of which is Samsung. Samsung offers a wide range of products tailored to the needs of consumers. Not only that, Samsung also provides a service place that can help consumers in tackling the problem of smartphones. Therefore, the authors are interested to be interested in conducting research on the Impact of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction on Samsung Smartphone at Lippo Plaza Kramat Jati.

The theory used to support this research is the definition of product quality and service quality proposed by Philip Kotler and Kevin Lane Keller; Gary Armstrong and Philip Kotler; Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler, whereas the definition of satisfaction was expressed by Philip Kotler and Kevin Lane Keller and their dimensions.

The object of this research is product quality to customer satisfaction and service quality to Samsung smartphone customer satisfaction. Methods in this study using a causal method using a questionnaire to collect data. To determine the sample, the method used is with non probability sampling with judgment sampling technique. Questionnaires were distributed using Google Docs to respondents using Samsung smartphones. The measuring instruments used in this research are validity test, reliability test, average count, percentage analysis, scale range, classical assumption test, and multiple regression analysis. The tool used to analyze is SPSS 23.

The results show that respondents agree with Samsung smartphone product quality well. Results regarding the quality of service provided in accordance with the quality of services provided by Samsung. In addition, Samsung's product quality and quality of the smartphone also has a significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this research is variable of product quality and variable of service quality of Samsung smartphone have significant influence to customer satisfaction. Thus, it can be concluded that if product quality and service quality is high, then customer satisfaction is higher.

Keyword: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus karena penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business.

Peneliti menyadari bahwa skripsi tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, doa, penjelasan, dan dorongan moril dari semua pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama proses skripsi, yaitu:

1. Bapak Dr. Tony Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pendapat, saran, dan nasehat, serta bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh dosen pengajar di Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, dan kepada seluruh staf perpustakaan Kwik Kian Gie School of Business yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada orang tua dan adik yang selalu mendukung peneliti dalam mengerjakan skripsi ini baik melalui semangat, hiburan, nasehat dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Terima kasih kepada keluarga besar peneliti yang membantu memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Terima kasih kepada Devis yang dengan sabar mendukung dan membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.





6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat peneliti, Michelle Wijaya, Giani Pratiwi, Yohanna, Nando, Stella Yunitamia, Ronald, Lukas, Nandus, dan Hasiati yang telah mendukung, menyemangati, mendoakan, membantu, dan menghibur peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Tuhan memberkati.

Jakarta, Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI



JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Produk	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Produk	Error! Bookmark not defined.
b. Lima Tingkatan Produk	Error! Bookmark not defined.
c. Klasifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
d. Siklus Hidup Produk	Error! Bookmark not defined.
e. Pengertian Kualitas	Error! Bookmark not defined.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III METODE PENELITIAN

- f. Pengertian Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- g. Dimensi Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- 2. Kualitas layanan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Pengertian Layanan **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Karakteristik Layanan **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Kategori Layanan **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Pengertian Kualitas **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Dimensi Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3. Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Pengertian Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Mengukur Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Strategi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Dimensi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**
- C. Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- D. Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
- A. Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- B. Desain Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- D. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Rata-Rata Hitung..... **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Analisis Persentase (%)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Rentang Skala..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**
5. Analisis Regresi Ganda..... **Error! Bookmark not defined.**
6. Uji Keberartian Model (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**
7. Uji Signifikan Koefisien (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**
8. Koefisien Determinasi (R^2)..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- B. Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
 1. Uji Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 2. Profil Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Pengguna *Smartpone* Samsung **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Gaji/Uang Jajan per Bulan **Error! Bookmark not defined.**
 3. Analisis Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**



- b. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kualitas Layanan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Uji Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Model (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Uji Variabel (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Koefisien Determinasi (R^2) **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**
- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**
- A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**
- DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Smartphone pada Kuartal Kedua Tahun 2017	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 (Lanjutan) Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 (Lanjutan) Uji Validitas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 (Lanjutan) Uji Validitas Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 (Lanjutan) Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Persentase Pengguna <i>Smartphone</i> Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Persentasi Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Persentase Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Persentase Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Persentase Gaji/Uang Jajan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 (Lanjutan) Skor Rata-Rata Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 (Lanjutan) Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 (Lanjutan) Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Uji Keberhasilan Model F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)	Error! Bookmark not defined.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Tabel 4.19 (Lanjutan) Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Koefisien Determinasi (R^2) **Error! Bookmark not defined.**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

