

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SEPEDA MOTOR

YAMAHA NMAX DI JAKARTA UTARA

Oleh:

Nama : Vanni Febrianni

NIM: 29160133

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Februari 2021

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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA NMAX DI JAKARTA UTARA

Diajukan oleh :

Nama: Vanni Febrianni

NIM: 29160133

Jakarta, Februari 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



(Ir. Tumpal J.R. Sitingjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 2021

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Vanni Febrianni / 29160133 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Yamaha Nmax, Jakarta Utara / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Perkembangan dunia otomotif kini makin inovatif. Indonesia adalah negara yang sedang berkembang di industri otomotif, persaingan ketat dalam dunia usaha menuntut setiap perusahaan untuk mengambil langkah-langkah dan strategi yang tepat guna memenangkan persaingan dengan kompetitor demi menjaga eksistensi yang dimiliki perusahaan. karena seiring waktu kompetitor akan terus muncul bersamaan dengan permintaan konsumen yang kian meningkat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen di Indonesia.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah *Yamaha Nmax*, Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner secara *online* kepada 100 sampel konsumen *Yamaha Nmax* di Jakarta Utara. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk sudah baik, kualitas layanan sudah baik, dan kepuasan konsumen sudah memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Yamaha Nmax* Jakarta Utara.



Disarankan *Yamaha Nmax* sebaiknya membuat lebih banyak varian-varian yang menarik agar semakin banyak menarik minat pelanggan dalam pembelian produk *Yamaha Nmax* Lalu dalam meningkatkan kualitas layanannya, *Yamaha Nmax* harus meningkatkan kecepatan WiFi untuk kenyamanan pelanggan, dan karyawan harus lebih mengenal produk *Yamaha Nmax* sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

- 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.





ABSTRACT

Vanni Febrianni / 29160133/2020 / The Effect of Product Quality and Service Quality on Yamaha Nmax Motorcycle Consumer Satisfaction, North Jakarta / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

The development of the automotive world is now increasingly innovative. Indonesia is a country that is developing the automotive industry, the tough competition in the business world requires every company to take the right steps and strategies to win the competition with competitors in order to maintain the existence of the company. Over time, competitors will continue to emerge in line with increasing consumer demand to meet consumer wants and needs in Indonesia.

The theory used in this research is product quality, service quality and customer satisfaction. There are two types of variables in this study, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are product quality and service quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction.

The object of this research is Yamaha Nmax, North Jakarta. The method used in this research is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires online to 100 samples of Yamaha Nmax consumers in North Jakarta. Sampling was done by means of non probability sampling with judgment sampling technique.

Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, and service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Research shows that respondents assess product quality as good, service quality is good, and customer satisfaction is satisfactory. The results showed that service quality had a significant positive effect on customer satisfaction at Yamaha Nmax, North Jakarta.

It is recommended that Yamaha Nmax should make more attractive variants in order to attract more customer interest in purchasing Yamaha Nmax



products. Then in improving the quality of its service, Yamaha Nmax must increase WiFi speed for customer convenience, and employees must get to know Yamaha Nmax products more so that they can improve customer satisfaction.

Key word: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

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.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen 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 Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Papa, Mama dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun finansial kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar peneliti selama masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.
5. Terima kasih kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Kartika Chandra, Nadia





Sunadi, Angelia, Santi dan masih banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.

6. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

7. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti 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.

Jakarta, Februari 2021

Peneliti

(Vanni Febrianni)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.





Hak cipta ini dimiliki oleh Kwik Kian Gie School of Business dan merupakan bagian dari materi pembelajaran yang disediakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	3
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	4
F. Tujuan Penelitian	4
G. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Produk	6
2. Kualitas Produk	6
3. Kualitas Layanan	10
4. Kepuasan Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Objek Penelitian	19
B. Desain Penelitian	19
C. Variabel Penelitian	22
1. Variabel Kualitas Produk	22
2. Variabel Kualitas Layanan	22
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	23
D. Teknik <i>Sampling</i>	24
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Validitas	25





2. Uji Reliabilitas.....	25
3. Rata-rata dan Rentang Skala.....	26
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Analisis Deskriptif.....	33
C. Profil Responden.....	36
D. Hasil Penelitian.....	49
E. Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56

1. Bimbingan penyusunan dan penulisan laporan penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 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.





Daftar Tabel

Tabel 1.1 Distribusi Yamaha Nmax	2
Tabel 2.1 Penelitian	
Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas	
Produk	21
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas	
Layanan	22
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan	
Konsumen	23
Tabel 3.4 Kriteria Rentang	
Skala	27
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas	
Produk	34
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas	
Layanan	35
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan	
Konsumen	35
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Kualitas	
Produk	36
Tabel 4.5 Uji Realibilitas Kualitas	
Layanan	37
Tabel 4.6 Uji Realibilitas Kepuasan	
Konsumen	37
Tabel 4.7 Persentasi Jenis Kelamin	
Responden	38
Tabel 4.8 Usia	
Responden	38
Tabel 4.9 Persentasi Jenis Pekerjaan	
Responden	39
Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Kualitas	
Produk	39
Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Kualitas	
Layanan	40



1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menggunakan sebagian atau seluruh isi karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.
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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Heterokedastisitas.....	45
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji T.....	47
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Produk.....	2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Gambar Yamaha Nmax.....	43

