

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SMARTPHONE*

SAMSUNG DI MALL KELAPA GADING

JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Valencia Chastine

NIM : 29160072

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

FEBUARI 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.



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SMARTPHONE*

SAMSUNG DI MALL KELAPA GADING

JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

Nama : Valencia Chastine

NIM : 29160072

Jakarta, Febuari 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing,

(Dr.Drs. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

© 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



ABSTRAK

Valencia Chastine / 29160072 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari produk Smartphone Samsung di Kelapa Gading melalui variabel kualitas produk dan kualitas layanan, kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai. Hal ini dikarenakan apabila semakin baik produk dan layanan yang diberikan, maka pelanggan akan semakin terpuaskan.

Kepuasan pelanggan adalah perilaku konsumen ketika produk/jasa yang mereka beli sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk yang ditawarkan. Objek penelitian ini adalah Smartphone Samsung di Kelapa Gading. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner. Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.



Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading sedangkan kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading

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

Hak Cipta milik IBIKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Valencia Chastine / 29160072/2021 / *The Influence of Product Quality and Service Quality on Samsung Smartphone Customer Satisfaction at Mall Kelapa Gading, North Jakarta /*

Advisor: *Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.*

The purpose of this study was to determine customer satisfaction from Samsung Smartphone products in Kelapa Gading through the variables of product quality and service quality, customer satisfaction is the most important thing that must be achieved. This is because the better the products and services provided, the more satisfied the customer will be.

Customer satisfaction is consumer behavior when the products / services they buy match their expectations or even exceed their expectations. Customer satisfaction can be measured using measurement techniques for the relevant attributes of the product offered. The object of this research is the Samsung Smartphone in Kelapa Gading. Data collection techniques using communication techniques by distributing questionnaires. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. The data analysis technique used in this research is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis.

The results of the classical assumption test show that the regression model fulfills the assumptions, namely the residues are normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict customer satisfaction and based on the t test it can be concluded that product quality and service quality have a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.





The conclusion of this study is that product quality has a positive influence on Samsung customer satisfaction in Kelapa Gading while service quality also has a positive influence on

Samsung customer satisfaction in Kelapa Gading.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan menyisihkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.

2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

3. Orang tua yang telah memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.

4. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membuat skripsi ini.

5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dan bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan.

Akhir kata penulis berharap agar apa yang telah penulis paparkan dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, Februari 2021

Valencia Chastine



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Produk	10

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instytut BIZNIS dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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.



B. Kualitas Produk	10
C. Dimensi Kualitas Produk	11
D. Kualitas Layanan.....	12
E. Dimensi Kualitas Layanan	15
F. Kategori Layanan.....	19
G. Dimensi Kualitas Layanan	20
H. Kepuasan Pelanggan	20
I. Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
J. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	23
K. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	25
L. Penelitian Terdahulu.....	28
M. Kerangka Pemikiran	31
N. Model Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Variabel Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	42

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.



2. Analisis Statistik Deskriptif.....	43
3. Analisis Persentasi.....	43
4. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Heteroskedastisitas	45
c. Uji Autokorelasi.....	45
5. Analisis Regresi.....	46
a. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F)	46
b. Uji Signikansi Koefisien (Uji Statisik t).....	47
c. Koefisien Determinasi	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
B. Karakteristik Responden	53
C. Analisis Data	56
D. Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas	60
2. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Uji Heteroskedastisitas	62
E. Uji Analisis Regresi Berganda	63

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Uji F.....	63
2. Uji t.....	64
F Koefisien Determinasi	65
G Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A Kesimpulan	68
B Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KGG (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 IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert	30
Tabel 3.2	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	33
Tabel 3.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	34
Tabel 3.4	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.3	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.11	Uji Normalitas	59
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.14	Uji F.....	63
Tabel 4.15	Uji t.....	64
Tabel 4.17	Uji Determinasi.....	66

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



2. Dilarang mengutip, menyalin, atau selanjutnya tanpa izin IBLKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Output SPSS
Lampiran 4	Foto Dokumentasi Responden
Lampiran 5	Kartu Bimbingan Skripsi



© 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.