

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI PRODUK BRAND
THANKS INSOMNIA DI JAKARTA**

Oleh:

Nama: Ibnu Malik Abizaer

NIM: 25120454

Skripsi

Jurusan: Manajemen

Konsentrasi: Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

© 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 IBIIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE JAKARTA

SEPTEMBER 2017

ABSTRAK

Ibnu Malik Abizaer / 25120454 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Produk Brand Thanks Insomnia Di Jakarta / Lily Harjati, Ir., MM.

Perkembangan mode dalam dunia *fashion* Internasional menyebabkan banyak munculnya tuntutan di dalam masyarakat untuk selalu update terhadap *fashion*. Perkembangan *fashion* di Indonesia dikuasai oleh kehadiran berbagai macam brand luar negeri yang masuk ke Indonesia sehingga masyarakat berpresepsi bahwa brand luar negeri mempunyai kualitas desain yang jauh lebih baik dibandingkan produk dalam negeri. Padahal di Indonesia sendiri memiliki brand *fashion* yang mempunyai kualitas lebih baik dibanding brand luar negeri. Bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan brand Thanks Insomnia mempengaruhi kepuasan pelanggan dari produk brand Thanks Insomnia adalah dasar penelitian ini.

Penelitian ini didasari oleh teori kualitas produk yaitu bentuk, fitur, performa kualitas, penyesuaian, daya tahan, kehandalan, dan gaya. Selanjutnya teori kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Yang terakhir teori kepuasan pelanggan, yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap pesaing.

Teknik pengambilan data digunakan adalah *restricted random sample*, dimana peneliti mengambil sampel ditarik dari populasi yang telah dikelompokkan lebih dahulu kemudian populasi dibagi atas kelompok selanjutnya ditarik beberapa buah sampel sebagai acuan kuesioner valid dan reliabel. Untuk pengujian hipotesis dilakukan analisis regresi berganda, yaitu dengan uji *F* uji *t* dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk nilai koefisien determinasi (R^2) menjelaskan bahwa ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan brand Thanks Insomnia kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan brand Thanks Insomnia. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu agar dapat menambahkan variabel-variabel independen lain dan dapat melakukan penelitian dengan objek yang berbeda untuk memperluas sample penelitian.

ABSTRAK

Ibn Malik Abizaer / 25120454/2017 / The Influence Of Product Quality And Quality Of Service To Customer Satisfaction Of Brand Products Thanks Insomnia In Jakarta / Lily Harjati, I. MM.

The development of fashion in the world of international fashion causes a lot of demands in the community to always update the fashion. The development of fashion in Indonesia is dominated by the presence of various overseas brands that enter Indonesia so that the public perceives that the overseas brand has a design quality that is much better than local products. Whereas in Indonesia itself has a fashion brand that has better quality than overseas brands. How product quality and brand service quality Thanks Insomnia affect customer satisfaction of brand products Thanks Insomnia is the basis of this research.

This research is based on product quality theory that is shape, features, quality performance, adjustment, durability, reliability, and style. Furthermore the theory of service quality, namely direct evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The last theory of customer satisfaction, which is to buy back regularly, buy between product lines or services, referring to others, showing immunity against competitors.

Data retrieval technique used is restricted random sample, where researchers take samples drawn from populations that have been grouped first then the population divided into groups then draw some samples as a valid questionnaire validation dab reliable. To test the hypothesis is done multiple regression analysis, that is with F test, t test and coefficient determination test (R²).

Based on the results of hypothesis testing showed that product quality and service quality variables affect customer satisfaction and service quality variables also significantly influence customer satisfaction. For the value of coefficient of determination (R²) explains that there are other variables that affect customer satisfaction.

The conclusion of this research is product quality have positive and significant effect to customer satisfaction brand Thanks Insomnia service quality have positive and significant influence to customer satisfaction brand Thanks Insomnia. Suggestions for further researchers are to be able to add other independent variables and can do research with different objects to expand the sample research.





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, petunjuk, dorongan semangat dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan rahmat-Nya. Tanpa kuasa-Nya penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

2. Kepada kedua Orang Tua Saya, Komariah dan Ridwan Rachman, serta Kedua Kakak Saya, Ibrahim Zaer dan Yunita Ratmelia. Terima kasih atas doa, motivasi, support, serta kasih sayang kepada peneliti selama peneliti menempuh dunia pendidikan, hingga peneliti dapat menyelesaikan strata satu ini.

3. Ibu Lily Harjati selaku dosen pembimbing, terimakasih atas ilmu serta jasanya telah membimbing, meluangkan waktu, memberi saran, kritik, bantuan, serta masukan yang berarti selama proses pembuatan skripsi ini.

4. Kepada seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah mengajarkan dan memberi ilmu pengetahuan yang sangat bernilai harganya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan strata satu ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karangan tulis ini tanpa mengantumkan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



5. Kepada Teman SMA Saya Benny Sonata dan Khairul Ikhwan, karena merekalah dalam pengerjaan skripsi ini, Saya selalu termotivasi serta banyak kegiatan yang kami lakukan bersama membuat Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Kepada Sahabat di kampus sekaligus teman seperjuangan Dias D. Permadi dan M.R. Fauzi Islami, yang selalu berjuang bersama untuk lulus dari kampus ini. Kehadiran mereka adalah salah satu yang membuat Saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengguna selanjutnya. Atas perhatiannya peneliti ucapkan mohon maaf dan terimakasih.

Jakarta, 25 September 2017

Penulis

Ibnu Malik Abizaer

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	5
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan teori	
1. Kualitas Produk.....	7

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian.....	18
B. Desain Penelitian.....	18
C. Variabel Penelitian.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
F. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reabilitas.....	25
3. Analisis Deskriptif.....	26
4. Uji Asumsi Klasik.....	28
5. Uji regresi Berganda.....	29

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
B. Analisis Deskriptif	
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reabilitas.....	40

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Himpunan Cipta dan Inovasi
 Himpunan Cipta dan Inovasi

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



3. Analisis Profil Responden.....	41
4. Analisis Variabel Penelitian.....	43
C. Pengujian Asumsi Klasik	
1 Uji Normalitas.....	49
2 Uji Multikolinieritas.....	49
3 Uji Autokorelasi.....	50
4 Uji Heteroskedastisitas.....	51
D. Analisis Regresi Berganda	52
1 Uji F	53
2 Uji t	53
3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
E. Hasil Penelitian	55
F. Pembahasan	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN 64	

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan ..	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan ..	15
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan ..	16
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk.....	20
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan	21
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 3.4	Skala Likert.....	24
Tabel 3.5	Skor Rentang Skala.....	27
Tabel 4.1	Store brand Thanks Insomnia di Jakarta.....	
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	36
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mengizinkan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.9 : Profil Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.10 : Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.11 : Tanggapan Konsumen Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.12 : Tanggapan Konsumen Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.13 : Tanggapan Konsumen Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolonieritas	49
Tabel 4.16 : Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.17 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.18 : Hasil Uji Linear Berganda	52
Tabel 4.19 : Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.20 : Hasil Uji T	54
Tabel 4.21 : Hasil Uji R ²	54

DAFTAR GAMBAR

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

1	Gambar 2.1 : Produk Brand Huf Worldwide	2
2	Gambar 2.2 : Produk Jaket Brand Thanks Insomnia	3
2.1	Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	16
4.1	Gambar 4.1 : Shirt Brand Thanks Insomnia model batik & Hoddie	35
4.2	Gambar 4.2 : Store Office Brand Thanks Insomnia	35

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.