

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PRODUK**

**AYE DENIM**

**Oleh :**

**Nama : Riyan Adiputra**

**NIM : 20090141**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**OKTOBER 2013**

**© 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 KONSUMEN PRODUK

AYE DENIM

Diajukan Oleh:

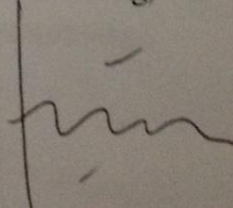
Nama : Riyan Adiputra

NIM : 20090141

Jakarta, 16 Oktober 2013

Disetujui Oleh :

Pembimbing,



(Nur Pudjiastuti, Dra.,M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2013

**© 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

Riyan Adiputra/20090141/2013 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen pada produk AYE DENIM/ Dosen Pembimbing: Nur Pudjiastuti, Dra.,M.M.

Indonesia merupakan negara yang cukup tinggi ketertarikannya terhadap dunia fashion. Orang Indonesia rela mengeluarkan nominal yang cukup besar untuk membeli pakaian demi kebutuhan fashion-nya. Ketertarikan terhadap *brand-brand* luar cukup tinggi di Indonesia sehingga banyak perusahaan fashion luar yang memasarkan produknya. Dunia fashion di Indonesia bisa dikatakan berkembang pesat beberapa tahun belakangan ini, hal ini bisa dilihat dari banyaknya desainer lokal yang semakin kreatif. Seiring berjalannya waktu, orang-orang Indonesia khususnya kaum muda mulai tertarik menggunakan produk lokal asli buatan anak-anak Indonesia. Para produsen fashion lokal dapat merubah paradigma atau pandangan anak-anak muda Indonesia bahwa produk Indonesia tidak berkualitas dibandingkan produk luar negeri. Mereka dapat meyakinkan anak muda Indonesia bahwa produk lokal sekarang tidak kalah dengan produk luar negeri.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori untuk dapat lebih memahami dan mengaplikasikan teori-teori mengenai kualitas produk dan kualitas layanan, serta teori kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan pada kepuasan konsumen AYE DENIM. Teori konsep yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang pernah menggunakan produk AYE DENIM. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik sampling nonprobabilitas dengan metode *judgement sampling*, dimana sampel diambil dengan sengaja berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linear melalui program *IBM SPSS Statistics 19.0*.

Penelitian menghasilkan temuan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

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



# ABSTRACT

Riyan Ariputra/20090141/2013 The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at AYE DENIM's products/ Advisor: Nur Pudjiastuti, Dra.,M.M.

Indonesia is a country of high interest to the fashion world. Indonesians willing issue nominal large enough for buying clothes for your fashion needs. Interest in the brand-brand outside of Indonesia's high enough so that many companies that market their products beyond fashion. The world of fashion in Indonesia could be said to be growing rapidly in recent years, it can be seen from the large number of local designers are getting creative. As time went on, the people of Indonesia, especially young people became interested in using the original local products made by children in Indonesia. The local fashion manufacturers may change the paradigm or the views of young children Indonesia that Indonesia is not a quality product than the product overseas. They can convince young people that Indonesia is now local products not inferior to foreign products.

This study aimed to investigate the influence of product quality and service quality on customer satisfaction at AYE DENIM's products. Theory concepts used to solve the problem of this research are product quality, service quality, and customer satisfaction.

Samples used in this study are 100 respondents which had consumed AYE DENIM's products. Sampling techniques to be used is non probability sampling technique with judgement sampling method, which sample were taken deliberately by certain characteristics. The method used to analyze the data are the assumptions of classical test, linear regression analysis, through IBM program SPSS Statistics 19.0.

The study produced findings that product quality and service quality has a positive effect on customer satisfaction.

**Keyword:** Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction





## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur dan terima kasih dipanjatkan penulis kepada Tuhan Yesus, karena dengan anugerah dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Kwik Kian Gie *School Of Business*.

Selama proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak doa, bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran, baik secara moril maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Pudjiastuti, Dra.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat, baik berupa teknis maupun non teknis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Seluruh dosen pengajar Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan, serta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu proses perkuliahan dan administrasi sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Papa, Mama, dede yang memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Oma, Elsyte Rusady, dan seluruh saudara-saudara penulis yang memberikan semangat dan doa kepada penulis di dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. David, Yefta Riyanto, Michael, Richard, Ali Handoko Alvin, Nadya Juliesta, Marcus Edward, Gissela Aurelia Stevi sebagai teman seperjuangan dalam pembuatan skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan semangat selama penulis kuliah dan dalam proses penyelesaian skripsi ini.





6. David, Daniel Louis, Yefta Riyanto, Ricahrd, Aditya Surya Permana, Melody,

Agnes yang menjadi teman seperjuangan selama menjalani perkuliahan di kampus

Kwik Kian Gie *School of Business* dan memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis di dalam pembuatan skripsi ini.

7. Para teman-teman dari Badan Perwakilan Mahasiswa Kwik Kian Gie *School Of Business* angkatan 2012/2013 dan teman - teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

8. Seluruh petugas perpustakaan yang sudah banyak membantu penulis untuk mencari buku yang diperlukan selama mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekeliruan, kesalahan, atau segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan atau berkepentingan.

Jakarta, Agustus 2013

Penulis,

Riyan Adiputra

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Batasan Penelitian.....	4
E. Rumusan Masalah.....	5
F. Tujuan Penelitian.....	5
G. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II: LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Produk.....	7
a. Pengertian Kualitas Produk.....	7
b. Karakteristik Kualitas Produk.....	7
c. Kekuatan dan Kelemahan Kualitas Produk.....	9

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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



2. Kualitas Layanan .....	11
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	11
b. Kualitas Layanan Internal dan Eksternal .....	11
c. Mengevaluasi Layanan .....	12
d. Dimensi Kualitas Layanan.....	13
3. Kepuasan Konsumen .....	15
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
b. Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Konsumen .....	16
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	17
d. Dimensi kepuasan Konsumen .....	19
B. Kerangka Pemikiran .....	21
C. Hipotesis .....	23
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	24
A. Objek Penelitian .....	24
B. Metode Penelitian .....	24
C. Variabel Penelitian .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
F. Teknik Analisis Data .....	33
1. Analisis Persentase .....	33
2. Uji Validitas .....	34
3. Uji Reliabilitas.....	34
4. Uji Asumsi Klasik .....	36
5. Regresi Linear Ganda .....	39

**© 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.





6. Uji Kebeartian Model (Uji f).....	39
7. Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	40
8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41

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

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....**

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....**

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN .....**

A. Pengantar .....	42
B. Proses Data <i>Screening</i> .....	42
C. Analisis Karakteristik Responden atau Deskripsi Data.....	46
D. Hasil Penelitian.....	55
E. Pembahasan.....	61
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN .....	69

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

## DAFTAR TABEL

	Tabel 4.1 Variabel –Variabel dan Indikator – Indikator Penelitian .....	27
	Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	43
	Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	43
	Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	44
	Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
	Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
	Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	47
	Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
	Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	49
	Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	50
	Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	51
	Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .....	53
	Tabel 4.12 Hasil Output Uji Normalitas .....	55
	Tabel 4.13 Hasil Output Uji Multikolinearitas .....	56
	Tabel 4.14 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas .....	57
	Tabel 4.15 Hasil Output Uji Autokorelasi .....	58
	Tabel 4.16 Uji-F Pengaruh Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
	Tabel 4.17 Uji-t Pengaruh Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen .....	59
	Tabel 4.18 R <sup>2</sup> Pengaruh Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	60

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Teoritikal .....	23
Gambar 4.1 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Produk .....	50
Gambar 4.2 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Layanan .....	52
Gambar 4.3 Skor Rata – Rata Variabel Kepuasan Konsumen .....	54

© 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.