

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

## PRTG NETWORK MONITOR

### TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

#### PT. DAYA CIPTA MANDIRI SOLUSI DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Novilia Indriani

NIM : 26189115

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MEI 2023**

© 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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN PRTG NETWORK MONITOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. DAYA CIPTA MANDIRI SOLUSI DI JAKARTA

Diajukan Oleh

Nama : Novilia Indriani  
NIM : 26189115

Jakarta, 12 Mei 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2023



## ABSTRAK

Novilia Indriani/26189115/2022/Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan PRTG Network Monitor Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Daya Cipta Mandiri Solusi di Jakarta/Pembimbing : Ir. Tumpal Janji Raja Sitingjak M.M.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, di setiap divisi IT sebuah perusahaan melakukan kegiatan monitoring dengan tujuan melakukan pengukuran kemajuan atas objektiif program, menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak manajemen sudah sesuai dengan target mereka.

Kualitas Produk adalah salah satu alat positioning para pemasar. Kualitas Produk berpengaruh terhadap kinerja produk itu sendiri, dan terkait dengan kepuasan pelanggan. (Kotler dan Armstrong, 2020: 238) Sedangkan kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakteristik sebuah produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Kotler dan Keller, 2016:156)

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode quota sampling. Lalu dilanjut dengan teknik wawancara tidak langsung, yaitu menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berupa kualitas produk, kualitas layanan, sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif analisis regresi linear ganda yang terdiri dari 3 (tiga) uji yaitu uji normalitas, uji multikolinier, uji heteroskedastisitas, lalu uji t dan uji F. Penelitian diuji melalui aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menggunakan uji statistik diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan penelitian ini terbukti bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Daya Cipta Mandiri Solusi.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

Novilia Indriani/26189115/*The Effects of Product Quality and Services Quality of PRTG Network Monitor for Customers Satisfaction in PT. Daya Cipta Mandiri Solusi in Jakarta/ Pembimbing : Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M*

*Carrying out its operational activities, each IT division of a company conducts monitoring activities with the aim of measuring progress on objective programs, determining whether the resources and services provided to management are in accordance with their targets.*

*Product Quality is one of the marketer's major positioning tools. Quality affects product or service performance; thus, it is closely linked to customer value and satisfaction (Kotler Armstrong 2020 : 238). While the Service Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. (Kotler Keller, 2016:156)*

*In this study, the sampling technique used the non-probability sampling technique with the quota sampling method. Then followed by indirect interview techniques, namely distributing questionnaires to 100 respondents. The variables used in this study are product quality, service quality, as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable. The data analysis technique used descriptive analysis of multiple linear regression analysis which consisted of 3 (three) tests, namely the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, then t test and F test. The research was tested through the SPSS application.*

*The results of the study using statistical tests found that product quality has a positive effect on customer satisfaction. While service quality has no positive effect on customer satisfaction.*

*Based on the results of the research conducted, this study is proven that product quality has a positive effect on customer satisfaction, while service quality has not proven to have a positive effect on customer satisfaction at PT. Daya Cipta Mandiri Solusi.*

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





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan kesehatan, kesempatan, perlindungan, dari awal perkuliahan di tahun 2019 sampai pada penghujung akhir yaitu karya akhir skripsi. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan PRTG Network Monitor terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Daya Cipta Mandiri Solusi”.

Skripsi ini adalah salah satu persyaratan akademik bagi seluruh mahasiswa untuk mendapatkan gelar sarjana. Selama penyusunan skripsi ini, banyak hal yang menurut penulis yakni tidak mungkin akan terwujud tanpa dukungan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, IR., M.M selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang membimbing, mengarahkan dan membentuk skripsi ini.
2. Orang tua dan kedua adik saya yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini secepat mungkin.
3. Sahabat saya, Christy Verent, Lestari Panjaitan, Namisa Dori, Yuni Sofia yang menjadi teman diskusi selama penyusunan, menjadi penyemangat dan motivator untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bantuan dari teman teman yang sudah membuat skripsi sebelumnya, Oktaviana yang memberikan nasihat dan tips agar skripsi berjalan lancar dan cepat. Juga kepada Indriana Marcela yang telah membantu merapikan skripsi ini.
5. Dan semua rekan kantor dan kampus yang memberikan motivasi dan dorongan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Terlepas dari pembuatan skripsi ini, penulis merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan karya ini. Karya ini jauh dari kata sempurna dan masih memerlukan banyak koreksi. Oleh karena itu penulis terbuka dengan adanya kritik, masukan, koreksi dan saran untuk karya ini.

Yang terakhir, penulis berharap skripsi dapat memberi manfaat tidak hanya kepada penulis saja, tetapi juga para pembaca. Baik yang terlibat langsung dengan PRTG Network Monitor maupun PT. Daya Cipta Mandiri Solusi. Terima kasih

Jakarta, 25 April 2023

Novilia Indriani

# DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK .....                              | iii  |
| ABSTRACT .....                             | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                       | v    |
| DAFTAR ISI .....                           | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                         | viii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                    | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....            | 1    |
| B. Identifikasi Masalah .....              | 6    |
| C. Pembatasan Masalah .....                | 6    |
| D. Batasan Penelitian .....                | 6    |
| E. Rumusan Masalah .....                   | 7    |
| F. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....     | 7    |
| BAB 2 LANDASAN TEORI .....                 | 9    |
| A. Landasan Teoritis .....                 | 9    |
| B. Penelitian Terdahulu .....              | 22   |
| C. Kerangka Pemikiran .....                | 23   |
| D. Hipotesis .....                         | 25   |
| BAB 3 METODE PENELITIAN .....              | 26   |
| A. Objek Penelitian .....                  | 26   |
| B. Desain Penelitian .....                 | 29   |
| C. Variabel Penelitian .....               | 31   |
| D. Teknik Sampling .....                   | 34   |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....           | 35   |
| F. Teknik Analisis Data .....              | 36   |
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... | 44   |
| A. Gambaran Umum .....                     | 44   |
| B. Analisis Deskriptif .....               | 44   |
| C. Hasil Penelitian .....                  | 45   |
| D. Pembahasan .....                        | 50   |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....           | 52   |
| A. Kesimpulan .....                        | 52   |
| B. Saran .....                             | 52   |
| DAFTAR PUSTAKA .....                       | 54   |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik Angka Penjualan PT. DCMS.....  | 2  |
| Gambar 1,2 Grafik Penjualan Produk PT. DCMS..... | 3  |
| Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....       | 24 |
| Gambar 3.1 Logo PT. DCMS.....                    | 27 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. DCMS.....     | 28 |

© 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.



## DAFTAR TABEL

|  |           |                                  |    |
|--|-----------|----------------------------------|----|
|  | Tabel 3.1 | Penelitian Terdahulu .....       | 22 |
|  | Tabel 3.1 | Kualitas Produk .....            | 32 |
|  | Tabel 3.2 | Kualitas Layanan .....           | 32 |
|  | Tabel 3.3 | Kepuasan Pelanggan .....         | 33 |
|  | Tabel 3.4 | Jumlah Sampel .....              | 35 |
|  | Tabel 4.1 | Analisis Deskriptif .....        | 44 |
|  | Tabel 4.2 | Uji Validitas Reliabilitas ..... | 45 |
|  | Tabel 4.3 | Regresi Linear Berganda .....    | 47 |
|  | Tabel 4.4 | Uji Asumsi Klasik .....          | 48 |
|  | Tabel 4.5 | Uji F .....                      | 49 |
|  | Tabel 4.6 | Uji t .....                      | 49 |

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