

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT KEMAS INDAH MAJU

Oleh:

Nama : Iis Istriyana

NIM : 29199028

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

2023

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



(C) 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.

PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

PT Kemas Indah Maju

Diajukan Oleh :

Nama : Iis Istriyana

NIM : 29199028

Jakarta, 3 Oktober 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



ABSTRAK

Iis Istriyana / 29199028 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kemas Indah Maju / Pembimbing : Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Di balik daya pikat dan estesisnya, industri kosmetik terbukti tahan krisis dalam menghadapi berbagai guncangan makroekonomi selama dua dekade terakhir. selama periode resesi atau kesulitan ekonomi, wanita cenderung akan memanjakan diri dengan menghabiskan lebih banyak uang untuk produk non-esensial , seperti lipstick, yang dapat meningkatkan suasana hati tanpa menambah beban keuangan mereka. Oleh karena itu, meskipun tren berubah, prospek untuk industri kosmetik tetap positif dan diperkirakan akan berlanjut sebagai titik terang di tahun 2023. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, faktor-faktor seperti kualitas produk dan kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting dan harus diperhatikan dikarenakan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang membeli kemasan kosmetik.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, kualitas produk dan kualitas layanan sebagai variabel independent dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah PT Kemas Indah Maju. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komunikasi dengan menggunakan kuesioner elektronik yaitu *google form* kepada 140 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur pengujian model dan pengolahan data menggunakan *structural equation modelling* dengan aplikasi *software* WarpPLS 8.0 dan *SPSS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Simpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Lis Istriyana / 29199028 / 2023 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction of PT Kemas Indah Maju Cosmetic Packaging / Advisor : Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Despite its attractiveness and aesthetics, the cosmetics industry has proven to be crisis-resistant in the face of various macroeconomic shocks over the past two decades. during periods of recession or economic hardship, women tend to indulge themselves by spending more on non-essential products, such as lipstick, which can elevate their mood without increasing their financial burden. Therefore, even though the trend is changing, the outlook for the cosmetics industry remains positive and is expected to continue as a bright spot in 2023. In the face of intense competition, factors such as product quality and service quality are important and must be considered because they can affect the satisfaction of consumers who buy cosmetic packaging.

The theory used to support this research is the theory of product quality, service quality, and consumer satisfaction. In this study, product quality and service quality are the independent variables and customer satisfaction is the dependent variable.

The object of this research is PT Kemas Indah Maju. The data collection technique used in this study was a communication method using an electronic questionnaire, namely the Google form, to 140 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. Model testing procedures and data processing use structural equation modeling with WarpPLS 8.0 and SPSS software applications.

The results of this research show that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction.

The conclusion of this research is that product quality and service quality are proven to have a positive and significant influence.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Copyright © 2023 by Kwik Kian Gie School of Business 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.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kemas Indah Maju” sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini tentu banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi. Namun, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat adanya doa, dukungan, bimbingan dan arahan yang tak terhingga dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing pada skripsi ini yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, motivasi, saran dan kritik yang membangun untuk penulis, serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh jajaran atau dosen dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Kedua orang tua, Bapak Rohmat dan Ibu Mulyati yang tiada hentinya selalu memberikan doa dalam pembuatan skripsi ini dan memberikan nilai-nilai bekal untuk hidup saya
4. Adik-adik penulis, Unayah, Fitriyani, dan Eva Afriyani yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



5. Yanuar Faizal yang turut mendukung, memberi bantuan tenaga dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

6. Ibu Dina K. Dinata selaku Direktur dan Teman teman di PT Kemas Indah Maju yang turut serta dalam membantu dan memberikan semangat selama berlangsungnya penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, bantuan dan semangat selama berlangsungnya penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi yang memerlukan dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 03 Oktober 2023

Iis Istriyana

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	1
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	Error!
Bookmark not defined.	
B. Identifikasi Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
C. Batasan Masalah	Error!
Bookmark not defined.	
D. Batasan Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
E. Rumusan Masalah	Error!
Bookmark not defined.	
F. Tujuan Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error!
Bookmark not defined.	
A.Landasan Teoris	Error!
Bookmark not defined.	
B.Kerangka Pemikiran	Error!
Bookmark not defined.	
BAB III METODE PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
A. Obyek Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
B. Desain Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
C. Variabel Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



D. Teknik Pengambilan Sampel	Error!
Bookmark not defined.	
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error!
Bookmark not defined.	
F. Teknik Analisis Data.....	Error!
Bookmark not defined.	

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	Error!
Bookmark not defined.	

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error!
Bookmark not defined.	

A. Simpulan	Error!
Bookmark not defined.	
B. Saran	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR PUSTAKA.....	Error!
Bookmark not defined.	
LAMPIRAN	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	Error! Bookmark not defined.

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.

C 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.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13	Error! Bookmark not defined.

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.