

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PENYEWA) MESIN FOTOKOPI MEREK KONICA MINOLTA DI SURABAYA



PRO PATRIA

Disusun Oleh :

Kurniawan Agung Laksono

NIM : 01214231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA**

2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PENYEWA) MESIN FOTOKOPI MEREK KONICA MINOLTA DI SURABAYA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih
derajat Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

Kurniawan Agung Laksono

NIM : 01214231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurniawan Agung Laksono
NIM : 01214231
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya.
adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut dari predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.



Surabaya, 19 Juli 2019
Pembuat Pernyataan



Kurniawan Agung Laksono
01214231

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(PENYEWA) MESIN FOTOKOPI MEREK KONICA MINOLTA DI
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:
KURNIAWAN AGUNG LAKSONO
01214231**

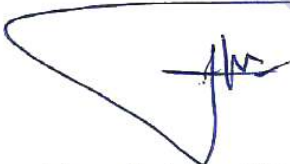
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,


(Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM)

TANGGAL 28-08-2019

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


(Agus Sukoco, ST, MM)

TANGGAL 28/8/2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU, TANGGAL 20 JULI 2019

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya.**
Disusun oleh : Kurniawan Agung Laksono
NIM : 01214231
Fakultas : Ekonomi
Progam Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM
2. I Gede Arimbawa, SE, MM
3. Elok Damayanti, SE, MM

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurniawan Agung Laksono

NIM : 01214231

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 19 Juli 2019
Yang Menyatakan,

(Kurniawan Agung Laksono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Narotama.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arasy Alimudin, SE, MM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
2. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Agus Sukoco, ST, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM selaku dosen pembimbing dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran, bimbingan, petunjuk, ilmu, nasehat serta saran yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya yang telah tulus mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
6. Orang tua saya, Bapak Soepadi dan Ibu Soemarni dan kedua adik saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
7. Perempuan yang selalu membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi, Christine Wita Honesty.
8. dan sahabat yang telah banyak membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kuliah di Universitas Narotama Surabaya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 19 Juli 2019
Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PENYEWA) MESIN FOTOKOPI MEREK KONICA MINOLTA DI SURABAYA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (penyewa) mesin fotokopi merek Konica Minolta di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, populasi sebanyak 324 orang dari pelanggan (penyewa) mesin fotokopi Konica Minolta dan diambil 76 orang menggunakan rumus slovin sebagai sampel. Metode penelitian analisis Regresi Berganda dengan menggunakan program SPSS 21. Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa hipotesis 1 dapat diterima, karena dari hasil uji t yaitu variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hipotesis 2 sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji f maka dapat disimpulkan pula bahwa variabel kualitas produk & kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

INFLUENCE PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION (RENTER) PHOTOCOPY MACHINE BRAND KONICA MINOLTA IN SURABAYA

The purpose of this research to test and analyze the influence of product quality and service quality to customer satisfaction (renter) Photocopy machine brand Konica Minolta in Surabaya. This type of research is quantitative research, a population of 324 people from the customer (renter) photocopy machine Konica Minolta and taken 76 people using the formula slovin sample. The research method multiple regression analysis using SPSS 21. From the test results concluded that the hypothesis 1 hypothesis can be accepted, because of the results of the t test independent variable consisted of Product Quality and Service Quality partially significant effect on the variable Customer Satisfaction. Hypothesis 2 in accordance with the basis for a decision in the f test it can be concluded also that the variable quality of product and service quality variables simultaneously influence customer satisfaction.

keyword : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

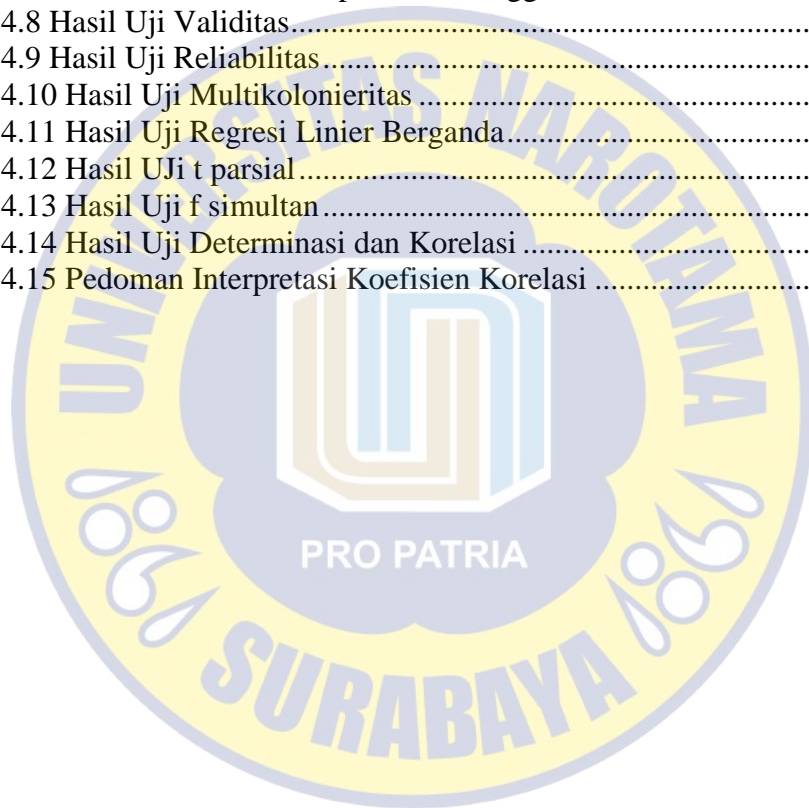
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Penelitian Terdahulu	4
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Kualitas Produk.....	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.3. Hubungan Antar Variabel	15

2.3.1. Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	15
2.3.2. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	15
2.4. Kerangka Konsep Penelitian	16
2.5. Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3.1 Jenis Data	19
3.3.2 Sumber Data.....	19
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	20
3.4.1 Variabel Penelitian	20
3.4.2 Definisi Operasional.....	20
3.4.3 Desain Instrumen Penelitian	22
3.5 Teknik Analisis Data	22
3.5.1 Uji Validitas	23
3.5.2 Uji Reliabilitas	23
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	23

3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.6	Pengujian Hipotesis	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Deskripsi Operasional	27
4.1.1	Profil Merek Konica Minolta	27
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	27
4.2.1	Profil Responden	27
4.2.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	28
4.3	Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	31
4.3.1	Uji Kualitas Data	31
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	33
4.3.3	Uji Regresi Linier Berganda	36
4.3.4	Pengujian Hipotesis	36
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Produk Mesin Fotokopi.....	1
Tabel 2.1 Matriks penelitian terdahulu	7
Tabel 3.1 Desain Instrumen Penelitian	22
Tabel 3.2 Indikator Koefisien Alpha Cronbach's	23
Tabel 4.1 Profil Responden.....	27
Tabel 4.2 Umur Responden.....	27
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	28
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Kualitas Produk	29
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji t parsial.....	37
Tabel 4.13 Hasil Uji f simultan.....	38
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi dan Korelasi	38
Tabel 4.15 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	16
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	42
LAMPIRAN 2	43
LAMPIRAN 3	46
LAMPIRAN 4	49
LAMPIRAN 5	50
LAMPIRAN 6	51

