

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
SEPEDA MOTOR HONDA  
ALL NEW SCOOPY**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh  
I Gede Agus Kurniawan Maranata  
NIM 2017041237**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

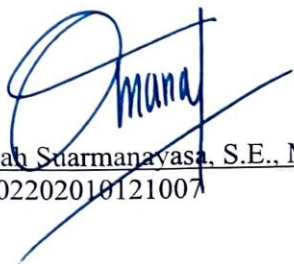
# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

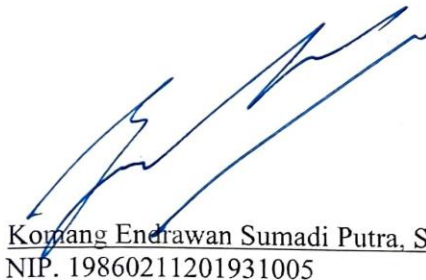


Pembimbing I,

Pembimbing II,




Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007



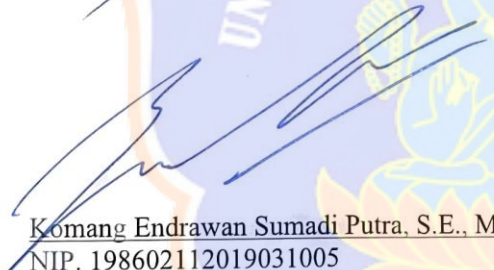
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 19860211201931005

Skripsi oleh I Gede Agus Kurniawan Maranata ini  
Telah di pertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 05 Juni 2024


Dewan Penguji,

  
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Ketua)

  
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

  
Made Putri Ariasil, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 05 Juni 2024



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

**Lampiran 14. Keaslian Tulisan****PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda *All New Scoopy*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari di temukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 5 juli 2024

Yang membuat pernyataan

I Gede Agus Kurniawan Maranata  
NIM. 2017041237

## PRAKATA

Puji syukur dan sukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda *All New Scoopy*” ini dapat di selesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak - Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

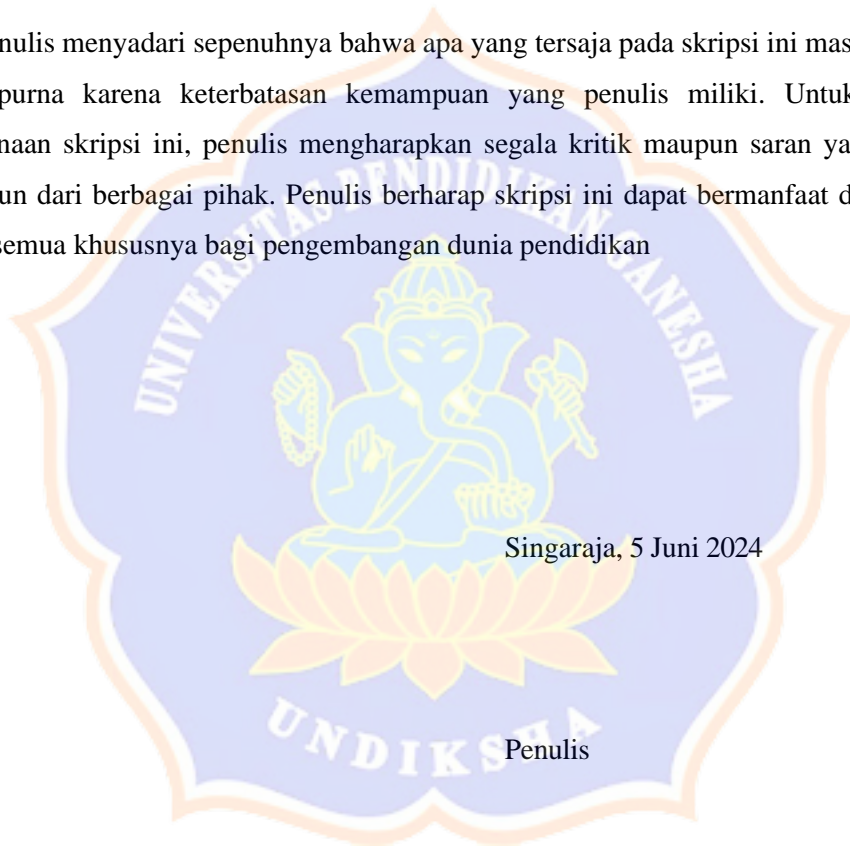
1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu dalam melayani administrasi dan segala keperluan terkait penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan Motivasi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku pembimbing Akademik dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., MM selaku Penelaah yang telah membantu memberikan saran dan masukan terkait skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi S1 Manajemen atas segala wawasan dan ilmu pengetahuan yang diberikan.
9. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.

10. Kedua orang tua penulis, Bapak I Wayan Kendeh dan Ibu Nengah Tarki, beserta seluruh keluarga yang terus memberikan dukungan, doa, dan semangat baik berupa materi maupun non materi dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Rekan-rekan mahasiswa program studi S1 Manajemen Angkatan 2020 yang telah hadir memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan maupun pada saat proses penyusunan skripsi.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaja pada skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan

Singaraja, 5 Juni 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
1.7 Kajian Teori.....	6
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
2.1 Deskripsi Teoretis.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Kualitas Produk.....	12
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	11
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	12
2.2.1.3 Indikator Kualitas produk.....	12



2.2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	12
2.3.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1.3 Metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan .....	14
2.3.1.4 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan .....	15
2.4 Hasil Penelitian Rang Relevan.....	16
2.5 Kerangka pemikiran.....	16
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6.3 Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	18
2.7 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Rancangan penelitian.....	22
3.3 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel Penelitian. ....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat .....	65
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	65
3.4.1.2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian... ..	65
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	66
3.4.2 Instrumen Variabel Penelitian... ..	67
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	68

3.4.2.2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	68
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	69
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	70
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	70
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	70
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	70
3.6.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	71
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	74
3.8 Hipotesis Statistik.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Deskripsi Data Responden.....	77
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	78
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.4 Uji Koefisien determinasi.....	83
4.5 Pengujian Hipotesis.....	84
4.5.1 Uji F.....	85
4.5.2 Pengujian Hipotesis Pertama.....	85
4.5.3 Uji t.....	86
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87

4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap	
Kepuasan Pelanggan.....	89
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk	
Terhadap KepuasanPelanggan... ..	90
4.6.4 Keterbatasan Peneliti.....	92
4.7 Implikasi.....	93
BAB V PENUTUP .....	95
5.1 Rangkuman.....	95
5.2 Simpulan.....	97
5.3 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	100



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1.1 Data persentase penjualan Honda Scoopy.....	2
Tabel 2.4.1 Kajian Hasil penelitian yang Relepan. ....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 3.4.3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N = 30)....	69
Tabel 3.4.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (30).....	70
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar (N = 97).....	82
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (N = 97).....	82
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	81
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	83
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial).....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 5.2.1 Kerangka pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	79
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 02. Data Tabulasi (N = 30 Sampel).....	101
Lampiran 03. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Kecil (N= 30).....	102
Lampiran 04. Karakteristik Responden. ....	105
Lampiran 05. Data Tabulasi (N = 97 Sampel).....	107
Lampiran 06. Deskripsi Data Responden.....	110
Lampiran 07. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Besar (N= 97). ....	110
Lampiran 08. Hasil Uji Asumsi Klasik. ....	113
Lampiran 09. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	115
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	117
Lampiran 13. Keaslian Tulisan.....	118
Lampiran 14. Dokumentasi.....	119

