

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LISA CONCRETE
INDONESIA DI KECAMATAN KUBU**

SKRIPSI



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

**Oleh
I Komang Sumandika Adhy Pranata
NIM. 2017011075**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024


SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002


Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

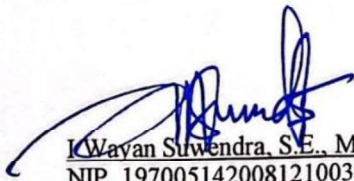
Skripsi oleh I Komang Sumandika Adhy Pranata
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

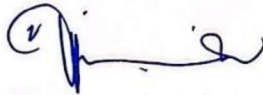
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 12 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



I Komang Sumandika Adhy Pranata

NIM. 2017011075

MOTTO

“Sepertinya prioritas kita bukanlah bahagia, melainkan bertahan hidup. Buktinya ada banyak hal yang bikin sakit, tapi kita memilih untuk bertahan”

(Fiersa Besari)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan usulan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala dan kesulitan, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawaan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi serta dosen pembimbing I yang dengan penuh hati dan kesabaran untuk memberikan arahan, saran serta bimbingan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi serta selaku Dosen Penguji yang telah banyak

memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik untuk meminjamkan buku-buku yang dibutuhkan.
8. Kepala PT. Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu dan Konsumen PT. Lisa Concrete dengan baik hati dan keramahannya telah banyak membantu, serta senantiasa melayani kebutuhan penulis dalam pengumpulan data guna menyelesaikan skripsi ini.
9. Sebagai ungkapan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Orang Tua tercinta Ayahanda I Gede Mangku dan Ibunda Ni Nengah Pulu Darmini. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis, yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, kekuatan, kasih sayang dan selalu berdoa yang terbaik untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Kepada ketiga saudara tersayang yang tidak pernah luput memberikan doa serta dukungan Ni Wayan Sugiyanthi Riasatika, S.E. Ni Made Supadmiyanti, S.E. I

Gede Agustawan Dwi Mahardika. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

11. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang sama-sama berjuang menyelesaikan pendidikan tinggi.
12. Kepada teman seperjuangan Fokusking yaitu Yogi, Dylen, Tigra yang turut memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, diri saya sendiri I Komang Sumandika Adhy Pranata atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya tetap bisa memberikan kebaikan dan kebahagiaan bagi orang lain, karena ini baru awal dari semuanya.

Penulis menyadari dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna secara langsung bagi para pembaca serta bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja,

I Komang Sumandika Adhy Pranata
NIM. 2017011075

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	89
MOTTO	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Kualitas Produk	18
2.3 Kualitas Pelayanan	23
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Berfikir.....	35
2.7 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Rancangan Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4 Definisi Operasional Variabel	41
3.5 Jenis dan Sumber Data	47
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	48

3.7	Teknik Analisis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Deskripsi Data	59
4.2	Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.4	Implikasi.....	84
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Rangkuman.....	86
5.2	Simpulan.....	87
5.3	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1).....	62
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	63
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	72
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.12 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.13 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	75
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Produksi dalam 3 tahun terakhir	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	36
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	68
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Penelitian.....	94
Lampiran 02. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas	95
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 04. Rekapitulasi Hasil Uji Coba	104
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	106
Lampiran 06. Hasil Data Kuesioner.....	117
Lampiran 07. Responden Peneliti	121
Lampiran 08. Data Ordinal Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 09. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	128
Lampiran 010. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	128
Lampiran 011. Hasil Analisis Deskriptif Statistik	129
Lampiran 012. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	129
Lampiran 013. Regresi Linier Berganda.....	130
Lampiran 014. Hasil Uji t dan Uji f	131
Lampiran 015. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	132
Lampiran 016. Deskripsi Variabel Penelitian	132
Lampiran 017. Hasil Observasi.....	134
Lampiran 018. Dokumentasi.....	142