

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DAIHATSU SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Manajemen**

**OLEH**

**DEVITO RYAMIRZAD RAMADHAN**

**NIM. 2117041306**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2025**

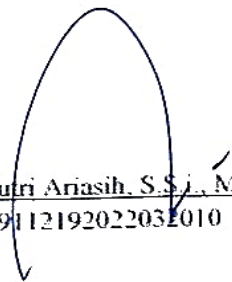
## SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



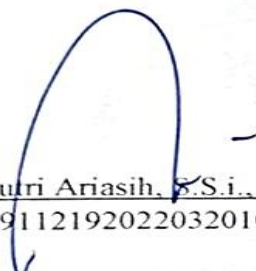
Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Devito Ryamirzad Ramadhan  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada Tanggal : 29 juli 2025

Dewan Penguji,



Made Putri Ariasih, S.S.i., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana manajemen

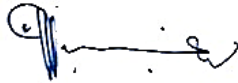
Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 29 juli 2025

**Mengetahui,**

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP. 199106072020122017

**Mengesahkan,**  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

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

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Laksmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.S.i., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan memberikan saran serta masukan selama proses perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis berkuliah di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai informasi selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku- buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Kedua orang tua penulis (Hairudin dan Siti Rohana Komaria), dua saudara laki-laki penulis, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kekasih tercinta Astri Asmarandani Adjani yang senantiasa membantu penulis disaat kesusahan, selalu bersabar selama proses pembuatan skripsi dan menghibur penulis dikala penat.
12. Semua sahabat, teman-teman dekat yang sudah penulis anggap sebagai saudara yang senantiasa membantu atau saling *support* sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 31 Agustus 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                             | HALAMAN |
|---------------------------------------------|---------|
| PRAKATA.....                                | i       |
| ABSTRAK .....                               | iv      |
| ABSTRACT.....                               | v       |
| DAFTAR ISI .....                            | vi      |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xi      |
| DAFTAR TABEL.....                           | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xi      |
| <br>BAB I PENDAHULUAN.....                  | <br>1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....  | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....              | 5       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                | 6       |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                   | 6       |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                  | 6       |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                 | 7       |
| <br>BAB II KAJIAN TEORI.....                | <br>8   |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan.....                 | 8       |
| 2.2 Kualitas Produk .....                   | 10      |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                | 12      |
| 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... | 14      |
| 2.5 Hubungan antar Variabel .....           | 18      |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....                | 20      |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....               | 20      |



|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                                                 | 22 |
| 3.1    Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                       | 22 |
| 3.2    Rancangan Penelitian .....                                                                              | 22 |
| 3.3    Subjek dan Objek Penelitian .....                                                                       | 22 |
| 3.4    Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                    | 23 |
| 3.5    Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                                             | 24 |
| 3.6    Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                                             | 26 |
| 3.7    Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                                             | 28 |
| 3.8    Metode dan Teknik Analisis Data.....                                                                    | 29 |
| 3.9    Uji Hipotesis.....                                                                                      | 32 |
| 3.10   Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                   | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                   | 35 |
| 4.1    Deskripsi Data .....                                                                                    | 35 |
| 4.2    Pengujian Asumsi Klasik.....                                                                            | 37 |
| 4.3    Regresi Linier Berganda.....                                                                            | 40 |
| 4.4    Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                   | 42 |
| 4.5    Pengujian Hipotesis.....                                                                                | 43 |
| 4.6    Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                        | 45 |
| 4.6.1   Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap<br>Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja ..... | 45 |
| 4.6.2   Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu<br>Singaraja.....                         | 47 |
| 4.6.3   Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen<br>Daihatsu Singaraja .....                     | 49 |
| 4.7    Keterbatasan Penelitian .....                                                                           | 51 |



|                            |                                  |    |
|----------------------------|----------------------------------|----|
| 4.8                        | Implikasi Hasil Penelitian ..... | 52 |
| BAB V PENUTUP.....         |                                  | 54 |
| 5.1                        | Rangkuman.....                   | 54 |
| 5.1                        | Simpulan.....                    | 55 |
| 5.2                        | Saran .....                      | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA .....       |                                  | 59 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN.....     |                                  | 61 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... |                                  | 86 |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                        | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 21      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....                                                                                          | 38      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                | 41      |



## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                       | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....          | 15      |
| Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30) .....    | 26      |
| Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=30) ..... | 27      |
| Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....   | 28      |
| Tabel 4. 1 Deskripsi Data Responden .....                   | 36      |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan K-S .....       | 39      |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas .....                | 40      |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....          | 42      |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....            | 43      |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan) .....        | 44      |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial) .....         | 45      |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Kusioner Penelitian

Lampiran 3. Tabulasi Data (Hasil Data Pertanyaan Responden)

Lampiran 4. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0 Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 7. Dokumentasi

