

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KEDAI YANG *COFFEE* SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

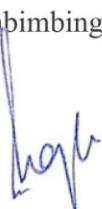
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh I Gede Mulya Pradipta ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji



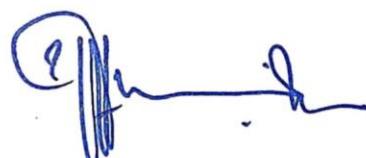
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



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

(Anggota)

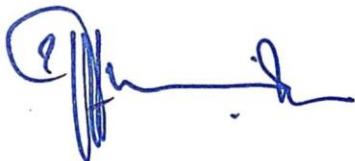
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 5 April 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M.
NIP.198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang *Coffee Singaraja*” 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 resiko 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, 23 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



I Gede Mulya Pradipta
NIM. 1717041242

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Yang Coffee Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motifasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

6. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
7. *Owner* sekaligus barista di Kedai Yang Coffee Singaraja, Hendiawan Teja, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua (I Gede Dungulan, Ni Made Muliartini), dan saudara perempuan (Made Andini Putri Adelia) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman- Teman Manajemen Bahagia, Manajemen Sejahtera, Manajemen Angkatan 2017 yang telah membantu mendukung dan menemani perjalanan penulis dalam Menyusun skripsi.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 14 Januari 2020

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	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
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.2 Kualitas Produk	10
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
2.5. Hubungan Antar Variabel	22
2.6. Kerangka Berpikir	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan Penelitian	26

3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4 Sampel Penelitian.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	40
4.3 Pengujian Hipotesis.....	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.5 Implikasi.....	52
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Rangkuman.....	53
5.2 Simpulan.....	54
5.3 Saran.....	55
DAFTAR RUJUKAN	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Penjualan Kedai Yang Coffee Singaraja Triwulan Kedua Tahun 2020.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	15
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Gambaran Umur Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Analisis Regresi Linier Berganda	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	41
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	43
Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Laporan Penjualan Kedai Yang <i>Coffee</i> Singaraja Triwulan Kedua Tahun 2020	61
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 03. Data Hasil Pernyataan Responden.....	66
Lampiran 04. Deskripsi Data Responden.....	76
Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen	77
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi	81
Lampiran 07. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83

