

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOYOTA AVANZA
DI SINGARAJA**

SKRIPSI



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

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELANGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Menyetujui

Pembimbing I



Trianasari, M.M., Ph.D
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II



Ni Luh Wayan Savang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

**Skripsi oleh I Wayan Widiantara ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada 13 November 2020**

Dewan Penguji,



**Trianasari, M.M., Ph.D
NIP. 197006062002122002**

(Ketua)



**Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001**

(Anggota)



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

(Anggota)

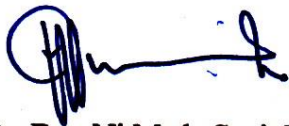
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 13 November 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198109212015041001



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza Di 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 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, 28 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



I Wawan Widiantra
NIM. 1517041162

MOTTO

*“Hal Yang Baik Akan Datang Di Saat
Yang Baik”*



KATA PERSEMBAHAN

“Puji Astungkara saya panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa
Atas anugrah dan kemudahan yang diberikan, skripsi ini dapat
terselesaikan dengan tepat waktu”

“Kepada pembimbing.Trianasari, M.M., Ph.D dan Ni Luh Wayan Sayang
Telagawathi, S.E., M.Si yang selalu penuh
tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan
pengarahan hingga setiap goresan tinta yang
penuh arti dituangkan dalam skripsi ini,
telah mengantarkanku
pada kelulusan”

“Keluarga tercinta, I Nyoman Sukrantara (Bapak), Ni Putu Diantari (Ibu),
serta Ni Kadek Cerina Puspa Dewi (adik) untuk doa dan motivasi yang
terus diberikan tanpa mengenal waktu
demi kesuksesan dan kebahagiaanku, untuk kasih sayang yang
diberikan tidak akan pernah bisa tergantikan
sampai kapanpun.

“Saudara Saudari untuk rasa peduli dan kasih sayang, yang membuat hari-hariku lebih bermakna Terimakasih buat semangat, dorongan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

“Untuk teman-teman dan sahabat, Kakak tingkat dan adik-adik tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.



☺...Terimakasih...☺

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA AVANZA DI SINGARAJA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku selaku koordinator progam studi manajemen
5. Dr. I Wayan Bagia, M.Si. selaku Pembimbing Akademik
6. Trianasari, M.M., Ph.Dselaku Pembimbing I yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Siselaku Pembimbing II yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yang selalu memberikan petunjuk saran dan mendidik selama proses penyelesaian skripsi.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf
11. Kepada keluarga tercinta, I Nyoman Sukrantara (Bapak), Ni Putu Diantari (Ibu), serta Ni Kadek Cerina Puspa Dewi (Adik) yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Para teman dan sahabat yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini dan tidak lupa saya juga mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, November 2020

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	13
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	14
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	17
2.5 Hubungan antar Variabel	18
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20

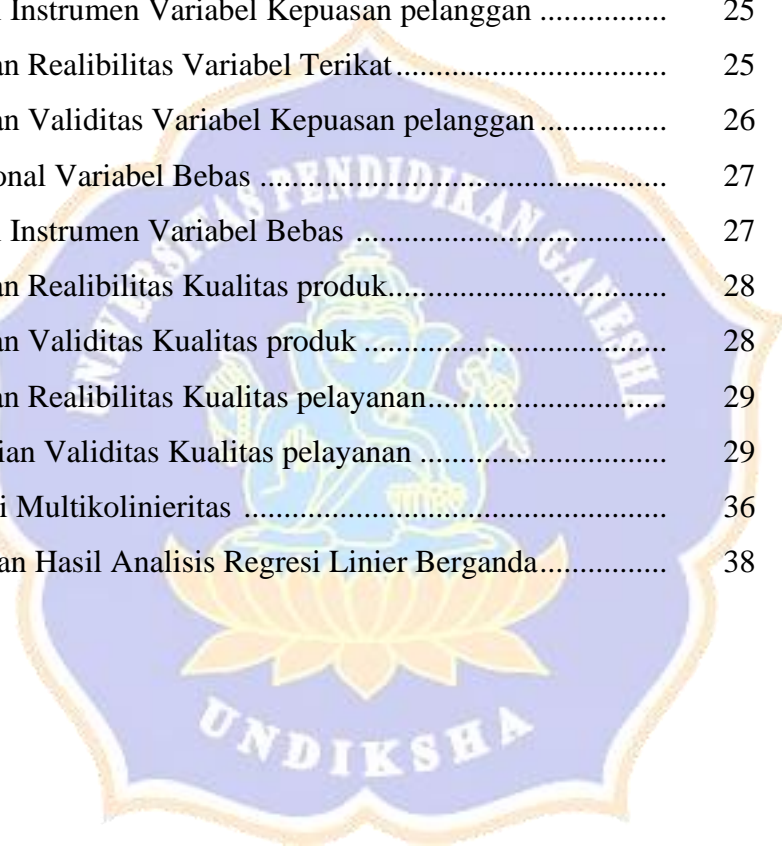
2.6 Kerangka Berfikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	25
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	25
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	27
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	27
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	28
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	30
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.2 Regresi Linier Berganda	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Uji Asumsi Klasik	35
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	37
4.4 Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi.....	40
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	41
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44

4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.6 Implikasi	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	48
5.2 Simpulan	49
5.3 Saran	50
DAFTAR RUJUKAN	52
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan <i>smartphone</i> di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Observasi Awal Kualitas produkToyota avanza.....	5
Tabel 1.3 Observasi Awal Kualitas pelayananToyota avanza.....	5
Tabel 1.4 Observasi Awal Kepuasan pelangganToyota avanza	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kepuasan pelanggan	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan pelanggan	25
Tabel 3.3 Pengujian Realibilitas Variabel Terikat.....	25
Tabel 3.4 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	26
Tabel 3.5 Operasional Variabel Bebas	27
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	27
Tabel 3.7 Pengujian Realibilitas Kualitas produk.....	28
Tabel 3.8 Pengujian Validitas Kualitas produk	28
Tabel 3.9 Pengujian Realibilitas Kualitas pelayanan.....	29
Tabel 3.10 Pengujian Validitas Kualitas pelayanan	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> dan Histogram.....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Hasil Instrumen Uji Coba	62
Lampiran 02. Hasil Penelitian	68
Lampiran 03. Hasil Pengujian Asumsi	71
Lampiran 04. Hasil Pengujian Hipotesis	75
Lampiran 05. Data Penjualan <i>Smartphone</i> di Indonesia	76
Lampiran 06. Tabulasi Data Observasi Awal	78

