

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. SUZUKI INDOBALI TRADA
CABANG KARANGASEM**

SKRIPSI

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

**Oleh
I Gede Kertiyasa
NIM 1717041175**

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

SKRIPSI

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

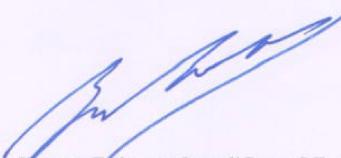
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh I Gede Kertiyasa

Telah di tetapkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal ; 4 juni 2021

Dewan Penguji

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

(Ketua)

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

(Anggota)

Dr. I Wayan Bagia, M.si
NIP. 196812311993031012

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 4 Juni 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
Universitas Pendidikan Ganesha

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Suzuki Indobali Trada Cabang Karangasem" 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 bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, ...4 ...Juni... 2021

Yang membuat pernyataan,



I Gede Kertiyasa
NIM. 1717041175

MOTTO

“JANGAN PERNAH MENGELUH SAAT BERPROSES”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa dan Leluhur atas
Waranugraha-nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada Pembingbing Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. dan
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M.

Yang telah penuh tanggung jawab memberikan bingbingan, saran dan pengarahan
sehingga setiap tulisan yang penuh arti dituangkan ke dalam skripsi ini,
telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

I Nengah Manis dan keluarga terima kasih atas doa, cinta, kasih saying
dan segala pengorbanan baik materi maupun yang lainnya motivasi dan semangat
yang telah diberikan tanpa pamrih guna memuluskan langkah saya untuk menggapai
cita-cita
serta saudara/saudari yang selalu setia memberikan nasehat, dukungan, semangat dan
motivasi
yang di berikan dan semua rekan – rekan yang ikut terlibat dalam pembuatan skripsi
ini yang
telah banyak memberikan masukan – masukan dan support kepada saya menemani
dan berbagi
kala suka maupun duka, saya sangat berterima kasih dan bersyukur memiliki kalian
semua.

Terimakasih.

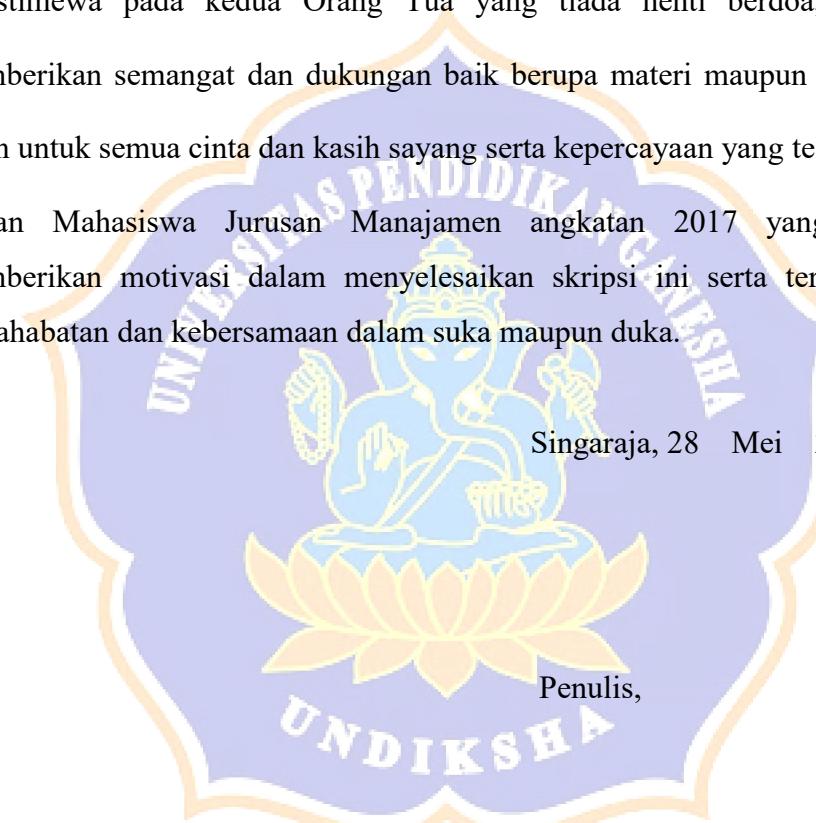
PRAKARTA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suzuki Indobali Trada Cabang Karangasem”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr.I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.,CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing I yang penuh tanggung jawab dan kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi ini.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan, dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu selalu senantiasa membagi ilmu, memberikan arahan serta memberikan berbagai macam pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

7. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi selama perkuliahan.
8. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan layanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. CV Puspa yaitu perusahaan penggilingan padi yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam pemberian data yang mendukung skripsi ini.
10. Teristimewa pada kedua Orang Tua yang tiada henti berdoa, memotivasi, memberikan semangat dan dukungan baik berupa materi maupun moril. Terima kasih untuk semua cinta dan kasih sayang serta kepercayaan yang telah diberikan.
11. Rekan Mahasiswa Jurusan Manajamen angkatan 2017 yang juga turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini serta terimakasih atas persahabatan dan kebersamaan dalam suka maupun duka.



Singaraja, 28 Mei 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teoretis.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1.1 Definisi Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.9 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.2 Pengujian Asumsi.....	46
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.5 Implikasi.....	57
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan.....	59
5.3 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas Data.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data.....	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk

dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....

24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 02. Data Hasil Kuesioner Ordinal.....	69
Lampiran 03. Output SPSS Ordinal.....	96

