

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI MEGA FASHION**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M)**

**Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Indo
Global Mandiri**



Disusun Oleh :

Clarissa Wulan Rilandari Saputri

2020510056

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

FAKULTAS EKONOMI

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Mega Fashion
Nama : Clarissa Wulan Rilandari Saputri
NPM : 2020510056
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Dr.Fauziah Afriani, S.Pd.,M.Si
Pembimbing II : Roswaty,S.E., M.Si
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Palembang, 30 Januari 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr.Fauziah Afriyani, S.Pd.,M.Si
NIDN. 0225047302

Pembimbing II,



Roswaty,S.E., M.Si
NIDN. 0219096301

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc
NIDN. 0213109401

FAKULTAS EKONOMI
Dekan Fakultas Ekonomi



Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP
NIDN. 0204128602

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mega Fashion
Nama : Clarissa Wulan Rilandari Saputri
NPM : 2020510056
Program Studi : Manajemen

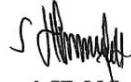
Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



Dr.Fauziah Afriyani, S.Pd.,M.Si.
NIDN. 0225047302

Penguji I :



Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc.,CFP.,AFA
NIDN. 0213109401

Penguji II :



Dr. Siti Komariah Hidayanti,MM.,CIRR.,CLMA
NIDN. 0201077302

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi



Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP
NIDN. 0204128602

LEMBAR REVISI

Nama : Clarissa Wulan Rilandari Saputri
NPM : 2020510056
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap
Kepuasan Pelanggan di Mega Fashion

Ketua Penguji :



Dr. Fauziah Afriyani, S.Pd., M.Si
NIDN: 0225047302

Penguji I :



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc., CFP., AFA
NIDN : 0213109401

Penguji II :



Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA
NIDN : 0201077302

Palembang, 30 Januari 2024
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc., CFP., AFA
NIDN. 0213109401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Clarissa Wulan Rilandari Saputri

NPM : 2020510056

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 24 Januari 2024



Clarissa Wulan Rilandari Saputri
NPM.2020510056

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”** dapat terselesaikan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan saran dari segala pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT Yang Telah Memberikan Nikmat Berupa Kekuatan Dan Kelancaran Dalam Menyusun Skripsi Ini.
2. Bapak Dr. H.Marzuki Alie, SE., M.M selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Dr. Fauziah Afriyani, S.Pd.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, saran, perhatian serta kesabaran dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Roswaty, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, Kritik, saran dan perhatian serta kesabaran dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selamaini kepada penulis.
8. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
9. Kedua Orangtua penulis, Ayahanda Ahmad Rawali dan Ibu Rahma Wati, terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, perhatiannya, dukungan, dan doa di setiap keringat yang tak terhingga hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.

10. Terima kasih kepada kakak dan adik penulis, Anggi Saputra, Iqsan Wali maulana, Afwan Asfa, sakinah Azahra yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Terima kasih kepada teman teman seperjuangan penulis, Aini, Amanda Yuliyanty dan Vitri Andriani. Yang selalu ada dan memberi dukungan, semangat serta motivasi selama masa perkuliahan.
12. Tak lupa penulis berterimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu kuat, berjuang dari awal hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, banyak hal yang telah saya lewati. Saya sangat berterima kasih kepada diri saya yang telah sampai pada tahap penyelesaian kuliah ini.

Semoga segala kebaikan tersebut menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 24 januari 2024

Penyusun,

Clarissa Wulan Rilandari Saputri

NPM. 2020510056

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi penelitian adalah Pelanggan di Mega Fashion dengan menggunakan metode rumus slovin untuk menentukan sampel penelitian. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk variabel kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan keduanya berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,378, hal ini berarti kemampuan independen menjelaskan dependen sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk ke dalam regresi ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction. The research population is Customers at Mega Fashion using the slovin formula method to determine the research sample. This type of research is quantitative research. The data analysis technique used in this study uses data quality tests, classical assumption tests and hypothesis testing. The results showed that there was a positive and significant effect of service quality variables on customer satisfaction and for product quality variables also had a positive and significant effect on customer satisfaction and both had a positive effect simultaneously on customer satisfaction. The coefficient of determination is 0.378, this means that the independent ability to explain the dependent is 37.8% while the remaining 62.2% is explained by other variables not included in this regression.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas produk	18

2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29
2.6 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	31
3.4 Batasan Penelitian	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	32
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Populasi dan Sampel	34
3.7.1 Populasi	34
3.7.2 Sampel	34
3.8 Teknik Analisis.....	36
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	36
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.8.4 Uji Hipotesis	40
3.8.5 Uji R ² (koefisien Determinasi).....	41
3.9 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	44

4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2.4 Pengujian Hipotesis	56
4.2.5 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	59
4.3 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan Mega Fashion Sukabangun.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi	42
Tabel 3.3 Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	49
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	50
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reabilitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji F	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan	70
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	72
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 4. Hasil Olah Data SPSS Versi. 26	78
Lampiran 5. Tabel r	86
Lampiran 6. Tabel t	87
Lampiran 7. Tabel F	88
Lampiran 8. Tabulasi Responden	89