

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DEPOT SARI RASA ASLI DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

EVAN ATMODJO
13110002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

DEPOT SARI RASA ASLI DI SURABAYA

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

Evan Atmodjo
13110002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

SURABAYA

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendeka. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Evan Atmodjo

NPM : 13110002

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Sari Rasa Asli Di Surabaya**

**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMEN**

Dosen Pendamping,

(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Tanggal : _____

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Tanggal : _____



Lembar Pengesahan

Skripsi yang ditulis oleh **Evan Atmodjo** dengan NPM **13110002**
Telah diuji pada hari Jumat, 07 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji

Dr. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Thyophoida W.S.P., S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Lilik Indrawati, S.E., M.M.



Lembar Pengesahan Skripsi

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Depot Sari Rasa Asli Di Surabaya**

Telah diuji dan dipertahankan di depan

Tim penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Pemasaran

Pada Hari....., Tanggal.....

Disusun oleh:

Nama : Evan Atmodjo
NPM : 13110002
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. V. RatnaInggawati, S.E., M.M. (Ketua)..... ()
2. Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. (Penguji 1)..... ()
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M. (Penguji2)..... ()



Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Evan Atmodjo
Fakultas/ Prodi : Ekonomi/ Manajemen Pemasaran
Alamat Asli : Perum Grand Anggaswanggi B1 No.9 Sidoarjo
No. Identitas (KTP) : 3578051807950003

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Sari Rasa Asli di Surabaya

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini merupakan sepenuhnya karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Dengan pernyataan ini saya menyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 6 Agustus 2020

Hormat saya



Evan Atmodjo

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Produk.....	5
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	5
2.1.1.2 Pengertian Produk	6
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Produk	7
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9





2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3.4 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Pengaruh Antar Variabel	14
2.1.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2.1 Penelitian Terdahulu I	16
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	17
2.2.3 Penelitian Terdahulu III.....	18
2.2.4 Penelitian Terdahulu IV	19
2.2.5 Penelitian Terdahulu V	21
2.3 Rerangka Pemikiran	22
2.4 Kerangka Konseptual	23
2.5 Hipotesis Penelitian	23
BAB III : METODE PENELITIAN	24
3.1 Obyek Penelitian	24
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	24
3.2.1 Jenis Penelitian.....	24



3.2.2 Sumber Data.....	24
3.3 Variabel Penelitian.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi.....	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Metode Penelitian.....	31
3.6.2 Teknik Analisis Data	31
3.6.2.1 Uji Validitas	32
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.6.2.5 Uji Koefisiensi Determinan (R^2)	36
3.6.2.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV : HASIL PENELITIAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat Depot Sari Rasa Asli	38
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Rata – Rata Pernyataan Pada Variabel.....	46



4.3 Pembahasan dan Analisa Data	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.3.1 Uji Normalitas	51
4.3.3.2 Uji Multikoloniearitas	52
4.3.3.3 Uji Heterskedasitas.....	53
4.4 Uji Regresi Linier Berganda	54
4.4.1 Analisis Koefisiensi Determinan(R^2).....	56
4.4.2 Uji t.....	56
BAB V : PENUTUP	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	21
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Uji Normalitas	52
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastitas	54
Gambar 4.4 Uji t parsial (X1)	57
Gambar 4.5 Uji t parsial (X2)	58



DAFTAR TABEL

Tabel	1.1 Jumlah Restoran dan Rumah Makan	1
Tabel	3.1 Tabel Skala Likert.....	31
Tabel	3.2 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	35
Tabel	4.1 Responden Berdasarkan JenisKelamin.....	45
Tabel	4.2 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel	4.3 Range Data Jawaban Responden	47
Tabel	4.4 Rata-Rata Pernyataan Variabel X1 Kualitas Produk	47
Tabel	4.5 Rata-Rata Pernyataan Variabel X2 Kualitas Pelayanan	48
Tabel	4.6 Rata-Rata Pernyataan Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel	4.7 Uji Validitas	50
Tabel	4.8 Uji Reliabilitas	51
Tabel	4.9 Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel	4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel	4.11 Koefisien Determinasi	56
Tabel	4.12 Uji t	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastitas
- Lampiran 5 Uji Multikolinieritas, Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t
- Lampiran 6 Analisi Koefisien Determinan
- Lampiran 7 t table, r table dan hasil olahan SPSS Ver.19



ABSTRAK

Kemajuan industri UMKM di Surabaya khususnya dalam bidang kuliner (depot) yang meningkat membuat persaingan dalam dunia kuliner semakin ketat dengan berdirinya rumah makan atau depot menyebabkan banyak usaha yang harus tutup karena tidak mampu bersaing seiring berkembangnya jaman saat ini, bahkan industri makanan yang sudah berdiri cukup lama pun tidak mampu untuk melanjutkan usahanya. Kenyataan ini mendorong penelitian untuk mengetahui hal apa saja yang dapat membuat sebuah usaha rumah makan (depot) dapat bertahan cukup lama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Depot Sari Rasa Asli di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan Depot Sari Rasa Asli yang telah makan di Depot Sari Rasa Asli lebih dari 3 kali. Sampelnya sebanyak 50 responden. Pertimbangan jumlah tersebut sudah dapat mewakili sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisioner yang disebarakan kepada pelanggan Depot Sari Rasa Asli secara langsung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *purposive sampling*.

Berdasarkan pengolahan data dengan SPSS versi 19, dapat dikatakan semua item pernyataan dinyatakan valid dan semua variabel memiliki nilai $> 0,60$ sehingga dinyatakan reliabel. Nilai koefisien determinasi *r square* 0,909 dimana pada nilai *adjusted r square* sebesar 0,905 atau 90,5 % yang menunjukkan bahwa kontribusi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki hubungan yang sangat kuat. Hipotesa pertama mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, dimana berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS versi 19 diketahui bahwa nilai t hitung (6,243) $>$ t tabel (2,01174) dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Hipotesa kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari perhitungan diperoleh nilai t hitung (2,465) $>$ t tabel (2,01174) dengan tingkat signifikansi $0,017 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The progress of the UMKM industry in Surabaya, especially in the culinary field (depot), has increased making competition in the culinary world even tighter with the establishment of restaurants or depots, causing many businesses to close because they are unable to compete as the current era develops, even the food industry is sufficiently established. for a long time was unable to continue his business. This fact encourages research to find out what things can make a restaurant business (depot) last long enough.

The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Depot Sari Rasa Asli in Surabaya. The population in this study were all Depot Sari Rasa Asli customers who had eaten at Depot Sari Rasa Asli more than 3 times. The sample is 50 respondents. The consideration of this number can already be represented as a research sample. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to Depot Sari Rasa Asli customers directly. This study used purposive sampling analysis technique.

Based on data processing with SPSS version 19, it can be said that all statement items are declared valid and all variables have a value > 0.60 so that they are declared reliable. The coefficient of determination r square is 0.909 where the adjusted r square value is 0.905 or 90.5% which shows that the contribution of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction has a very strong relationship. The first hypothesis says that there is a significant influence between Product Quality on Customer Satisfaction, where based on data processing using SPSS version 19 it is known that the t value (6.243) $>$ t table (2.01174) with a significant level of $0.00 < 0.05$ so that the variable Product quality affects customer satisfaction. The second hypothesis states that there is an influence of Service Quality on Customer Satisfaction. From the calculation, the value of t count (2.465) $>$ t table (2.01174) with a significant level of $0.017 < 0.05$ so that it can be said that Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction