

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO**

SKRIPSI



Oleh:

**WILLI ARDA BASTIYAN
NPM. 19610173**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO**

SKRIPSI

Diajukan

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh:

**WILLI ARDA BASTIYAN
NPM. 19610173**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO

Willi Arda Bastiyan, Suryadi, S.E., M.M². Nani Septiana, S.E., M.M²
NPM. 19610173

ABSTRAK

Willi Arda Bastiyan Npm. 19610173 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Motor Matic Yamaha Fazzio ".Pembimbing (1)H.Suryadi, S.E, M.M (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat cepat dan cenderung meningkat tiap tahunnya, seiring dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat akan sarana transportasi yang memadai. Terbukti dengan semakin ramainya jalanan kota dan lalu lintas yang semakin padat oleh kendaraan bermotor. Serta diikuti dengan lahir dan tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru yang senantiasa berupaya semaksimal mungkin untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen? 2) untuk mengetahui Apakah terdapat Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen?_3) Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen pada dealer istana motor honda Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen. 2) terdapat pengaruh positif Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen. 3) terdapat pengaruh positif kualitas produk dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION ON YAMAHA FAZZIO Matic
MOTORCYCLES**

Willi Arda Bastiyan, H. Suryadi, S.E., M.M2. Nani Septiana, S.E., M.M2
NPM. 19610173

ABSTRACT

Willi Arda Bastiyan Npm. 19610173 The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction on Yamaha Fazzio Matic Motors at Yamaha Lautan Teduh Metro Dealers. Advisors (1) H. Suryadi, S.E, M.M (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

The development of the automotive industry in Indonesia is very fast and tends to increase every year, in line with the needs and demands of the public for adequate means of transportation. Evidenced by the increasingly crowded city streets and increasingly congested traffic by motorized vehicles. And followed by the birth and growth of new companies that always make every effort to gain and maintain existing market share.

This study aims to find out 1) To find out whether there is an influence of product quality on consumer satisfaction? 2) to find out whether there is service quality on consumer satisfaction? 3) To find out whether there is an influence of product quality and service quality on consumer satisfaction? This study uses a quantitative approach. The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire instrument or questionnaire. In this study, the population was consumers at the Honda Motor Palace dealership. The sampling technique used was accidental sampling with a total sample of 89 people. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale.

The results of the study show that: 1) there is a positive influence on product quality on consumer satisfaction. 2) there is a positive influence of service quality on consumer satisfaction. 3) there is a positive influence on product quality and service quality on consumer satisfaction.

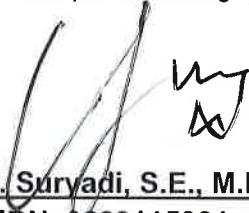
Keywords: product quality, service quality and consumer satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO**

Oleh
WILLI ARDA BASTIYAN
NPM. 19610173

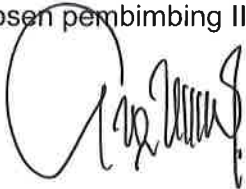
Telah disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I.



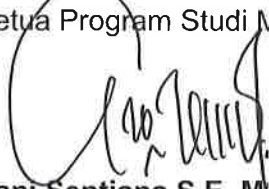
H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Dosen pembimbing II.



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN : 0220098901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN : 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO**

WILLI ARDA BASTIYAN

NPM: 19610173

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Agustus 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro Tim Penguji

H. Suryadi S.E.,M.M.
NIDN. 02291159

Ketua Penguji

Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Sekretaris

Dr.Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Nyatakan Perasaan, Hentikan Penyesalan, Maafkan Kesalahan, Tertawakan Kenangan, Kejar Impian. Hidup Terlalu Singkat Untuk Dipakai Meratap”

(fiersa Besari)

“Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak”

(anonym)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta Terima kasih banyak kepada orang tua saya Bapak Alm. Suyanto seorang yang biasa saya sebut Bapak dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah saya bisa berada di titik ini, menyelesaikan Skripsi sebagaimana perwujudan terakhir sebelum engkau benar benar pergi. Terimakasih telah mengantar kan saya sampai titik ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau nemani . Untuk ibu Hasanah terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Dan terimakasih telah melahirkan dan membesarkan dengan senyum serta kesabaran yang sangat kukagumi, sosok teman yang dapat menjadi tempat curahan hati, menjadi tempatku berpegang atas rasa hidup, dan penguat dikala rasa ingin menyerah. Terima kasih orang tuaku karena hingga detik ini masih bertahan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dan membuat kalian bangga atas perjuangan panjang ini.
2. Saudara Tersayang Untuk Kakak tersayangku Wella Mega Yana terima kasih karena telah menjadi kakak terbaik ku. Terimakasih atas semangat, doa, dan dukungannya serta kasih sayang yang tidak pernah henti. Aku harap kakak selalu diberi kesehatan serta kemudahan dalam hal apapun untuk masa depan.
3. Sahabat Tersayang ku terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga sejak awal pertemuan kita di bangku perkuliahan yang selalu memberikan dorongan serta dukungan dalam hal apapun yang menurut kalian baik serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesahku.
4. Teruntuk seseorang yang tidak bisa saya sebut namanya terimakasih telah mendukung saya untuk menyelesaikan Skripsi saya dan juga membuat saya menjadi semangat untuk mengejar cita-cita
5. Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Metro Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamater tercinta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Motor Matic Yamaha Fazzio (Studi Kasus Pada Dealer Yamaha Lautan Teduh Metro).”.

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan proposal ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
4. Suryadi, S.E., M.M. selaku pembimbing I yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya proposal ini
5. Nani Septiana, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan sebagai pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya proposal ini
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Proposal ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Willi Arda Bastiyan

NPM : 19610173

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Motor Matic Yamaha Fazzio”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudin hari pertanyaan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 10 Agustus 2023



Willi Arda Bastiyan
NPM. 19610173



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 501/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : WILLI ARDA BASTIYAN
NPM : 19610173
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO (Studi Kasus Pada Dealer Yamaha Lautan Teduh Metro)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1. Identifikasi masalah.....	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Pengertian Kualitas Produk (X_1).....	9
3. Pengertian Kualitas pelayanan (X_2).....	10
4. Pengertian Kepuasan Konsumen (Y).....	13
B. Hasil Penelitian Relevan	14
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis penelitian.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	19
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	19
C. Metode Penelitian	19
1. Operasional Variabel.....	19
D. Populasi dan Sampel.....	21
1. Populasi	21
2. Sampel	22
E. Sumber Data	22
1. Sumber Data Primer	22
2. Sumber Data Sekunder.....	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	22
1. Dokumentasi.....	22
2. Observasi.....	22
3. Wawancara.....	22
4. Quisioner	22
5. Kepustakaan.....	23
G. Teknik Analisis Data	23
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	23
a. Uji Validitas	23
b. Uji reliabilitas	25
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	25
a. Uji Normalitas.....	25
b. Uji Linearitas	26
c. Uji Homogenitas.....	27
3. Model Analisis.....	27
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
b. Uji t.....	28
c. Uji F	28
d. Uji R ² Determinasi	29
e. Hipotesis statistik	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
1. Sejarah singkat perusahaan.....	31
2. Struktur organisasi	32

3. Tugas pokok	32
B. Hasil Penelitian	33
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	33
a. Uji validitas.....	33
b. Uji reliabilitas.....	35
2. Frekuensi data kuisisioner	36
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Lineritas	41
c. Uji homogenitas	42
4. Uji Persamaan	43
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	43
b. Uji Parsial (Uji T)	44
c. Uji Signifikasi (Uji F)	45
d. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	46
e. Hipotesis Statistik.....	46
C. Pembahasan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1 Data Penjualan Motor Fazzio	2
Tabel 2 Data pra survei Penjualan Motor Dealer	4
Table 3 Hasil Penelitian Relevan	15
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 7 validitas (X_1)	34
Tabel 8 validitas (X_2).....	34
Tabel 9 validitas (Y)	35
Tabel 10 Reliabilitas (X_1)	35
Tabel 11 distribusi frekuensi data (x1)	37
Tabel 12 distribusi frekuensi data (x2)	38
Tabel 13 distribusi frekuensi daaa Y	40
Tabel 14 Hasil uji normalitas.....	41
Tabel 15 Hasil uji linieritas x1 dan y.....	41
Tabel 16 Hasil Uji Linearitas x2 dan y	42
Tabel 17 uji homogenitas X_1 dan Y	42
Tabel 18 uji homogenitas X_2 dan Y	43
Tabel 19 Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 20 ji T	44
Tabel 21 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	45
Tabel 22 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	46
Tabel 23 Hasil Uji Hipotesis X_1 dan Y.....	47
Tabel 24 Uji Hipotesis X_2 dan Y	47
Tabel 25 Uji Hipotesis X_1 , X_2 , dan Y.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data pengguna Yamaha	2
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3 struktur organisasi.....	32
Gambar 4 Histogram Skor Variabel x1.....	37
Gambar 5 Histogram Skor Variabel x2.....	39
Gambar 6 Histogram Skor Variabel y.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	63
Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas	74
Lampiran 4. Persyaratan analisis	79
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda	81
Lampiran 6 Uji hipotesis statistik.....	82
Lampiran 7 Tabel r	83
Lampiran 8 Tabel t.....	85
Lampiran 9 Tabel f.....	89
Lampiran 10 Tabel lineritas.....	93