

2017
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

TANTRA AGIL PAMUNGKAS
NBI : 211307745

Oleh :



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPuasan PELANGGAN OUTLET LIVANA SPIKOE
DI MULYOSARI SURABAYA

SKRIPSI

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

TANTRA AGIL PAMUNGKAS
NBI : 211307745

Oleh :



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OUTLET LIVANA SPIKOE
DI MULYOSARI SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPuasan PELANGGAN OUTLET LIVANA SPIKOE
DI MULYOSARI SURABAYA

SKRIPSI

Dibuatkan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Oleh :

TANTRA AGIL PAMUNGKAS
NBI : 211307745

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Sarabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 09 Agustus 2017

TIM PENGUJI :

1. 1. Dr. Hj. Sumiati, MM.

2. 2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

3. 3. Dra. Vulyar Kartika W, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua :

- Anggota :

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Sarabaya

Dekan

Dr. Sign Sardjono, M.Ec
NIP : 20210.86.0070

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : TANTRA AGIL PAMUNGKAS

N. B. I : 211307745

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS

**PRODUK TERHADAP KEPuasan PELANGGAN OUTLET
LIVANA SPIKOE DI MULYOSARI SURABAYA**

Surabaya, 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Tantra Agil Pamungkas

Agama : Islam

Alamat Rumah : Dukuh Bulak Banteng 15 Surabaya

Dengan ini Menyatakan Skripsi yang Berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Livana Spikoe Di Mulyosari Surabaya.

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa artikel, Skripsi, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 08 Januari, 2018

Yang Membuat



PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : TANTRA AGIL RAMUDHANS

Nomor Mahasiswa : 211307745

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan
Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN OUTLET LIVINIA SPICE DI MUYOSARI

SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG
Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas,
dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa
perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 11 APRIL 2018

Yang menyatakan



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OUTLET LIVANA
SPIKOE DI MULYOSARI SURABAYA**



Oleh :
Tantra Agil Pamungkas
NBI : 211307745

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2017

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Prodi Manajemen

Oleh :

Tantra Agil Pamungkas

NBI : 211307745

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tantra Agil Pamungkas
NBI : 211307745
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Outlet Livana Spikoe di Mulyosari
Surabaya

Surabaya,20....
Mengetahui Menyetujui
Pembimbing,

Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan siding Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 20.....

TIM PENGUJI :

- | | | |
|-------------------------------|----------|-------|
| 1. Dr. Hj. Sumiati, MM. | -Ketua | |
| 2. Drs. Rudy Santoso, MM. | -Anggota | |
| 3. Dra. Yulyar Kartika W, MM. | -Anggota | |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Tantra Agil Pamungkas

Agama : Islam

Alamat Rumah : Dukuh Bulak Banteng 15 Surabaya

Dengan ini Menyatakan Skripsi yang Berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Livana Spikoe Di Mulyosari Surabaya.

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa artikel, Skripsi, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya,.....,20....

Yang Membuat

.....

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Allah SWT atas segala macam Nikmat, Rahmat dan Karunia-Nya yang penulis terima, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Livana Spikoe Di Mulyosari Surabaya** adalah judul skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis sebagai Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, jurusan ekonomi manajemen.

Skripsi ini tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Ayu Brahmasari, drg, Dipl. DHE, MPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Sigit Sardjono, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. I.A Sri Brahmayanti, MM, selaku ketua program studi Manajemen.
4. Bapak Drs. Ec. Rudy Susanto, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, baik sebelum dan proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Drs. Ec I.D.K.R Ardiana, selaku dosen wali yang membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh perkuliahan.

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendo'akan saya sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Adik dan semua keluarga saya yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
3. Responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan penulis.
4. Keluarga Besar Drengas Drenges (Sahabat perkuliahan) yang selalu menemani dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga Besar Livana Spikoe Kedung Cowek (Teman Kerja) yang selalu menginspirasi.
6. Tribun stadion Gelora Bung Tomo dan rekan-rekan Bonek yang memberi inspirasi dalam membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberi semangat untuk saya sehingga skripsi berjalan dengan lancar.

Penulis juga mengucapkan maaf atas kekurangan dan kelemahan yang ditemukan dalam skripsi ini saya sebagai penulis akan selalu berupaya agar lebih baik lagi dengan belajar.

Surabaya, 27 Juli 2017

Penulis

Tantra Agil Pamungkas

ABSTRACT

The Influence Of Service Quality And Product Quality To Customer Satisfaction Outlet Livana Spikoe In Mulyosari Surabaya

This research is motivated by observations made at Outlet livana spikoe Livana in Mulyosari Surabaya is one of the many outlets in Surabaya and Jakarta. Consumer satisfaction is one of the keys to success in running a business, therefore customer satisfaction should always get the attention of the company management. Many factors that can affect consumer satisfaction, one of which is the quality of service and product quality. This study aims to prove and know whether service quality significantly affects customer satisfaction outlet Livana spikoe in Mulyosari Surabaya; Proving and knowing whether product quality has significant effect to customer satisfaction of Livana spikoe outlet in Mulyosari Surabaya; And know whether the quality of service and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of Livana spikoe outlet in Mulyosari Surabaya.

The results of this study indicate that: Quality of service has a significant influence on consumer satisfaction Livana Spikoe Mulyosari / This is indicated by the value of t-count $7.155 > t\text{-table } 1.6607$ ($df = 97$) with a significant level of $0.000 < 0.05$; Product quality has significant influence to consumer satisfaction Livana Spikoe Mulyosari / This is indicated by the value of t-count $2,489 > t\text{-table } 1,6607$ ($df = 97$) with significant level $0,015 < 0,05$; Simultaneously, the quality of service and product quality has a significant influence on consumer satisfaction Livana Spikoe Mulyosari. This is shown the significance value of F test is 0.000 , smaller than the existing provision, that is $0,05$. This is supported by a large Fcount value of 27.829 . This value is greater than Ftable for $df1 = 2$ and $df2 = 97$ which has a value of 3.09 so H_0 is rejected and H_a accepted; Service quality shows a dominant influence on consumer satisfaction Livana Spikoe Mulyosari. This shows the beta value of service quality is greater, that is equal to $0,580$.

Suggestions that can be given are: The management company should pay attention to the condition of service quality and product quality offered to the consumer because it proved together both variables have a significant influence on customer satisfaction; Service quality variables need to get the most attention from company management because it is evident that service quality has a dominant influence on customer satisfaction. Efforts to improve the quality of services, among others: a. Improving the cleanliness of Livana Spikoe Mulyosari outlet and always being clean by way of cleaning service routinely every two hours; B. Increased convenience of outlets, one of which is to provide a convenient waiting place for consumers who are waiting for orders to be prepared; C. Increase employee knowledge of products by including employees in routine training held by the company; D. Make every effort to realize the promise that has been given to the consumer; E. Always provide services to consumers quickly and do not discriminate between consumers with one another consumer; F. Respond quickly to any complaints made by consumers, either directly or indirectly. Key words : service quality, product quality, customer satisfaction.

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Livana Spikoe Di Mulyosari Surabaya

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan yang dilakukan di Outlet livana spikoe Livana di Mulyosari Surabaya merupakan salah satu dari sekian outlet yang ada di Surabaya dan Jakarta. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam menjalankan sebuah bisnis, oleh karena itu kepuasan konsumen harus selalu mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, salah satunya adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan outlet Livana spikoe di Mulyosari Surabaya; Membuktikan dan mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan outlet Livana spikoe di Mulyosari Surabaya; dan mengetahui apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan outlet Livana spikoe di Mulyosari Surabaya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari/ Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung $7,155 > t\text{-tabel } 1,6607$ ($df=97$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$; Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari/ Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung $2,489 > t\text{-tabel } 1,6607$ ($df=97$) dengan tingkat signifikan $0,015 < 0,05$; Secara simultan, kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Hal ini ditunjukkan nilai signifikansi uji F adalah $0,000$, lebih kecil dari ketentuan yang ada, yaitu $0,05$. Hal ini didukung dengan nilai Fhitung yang besar, yaitu $27,829$. Nilai ini lebih besar dari Ftabel untuk $df1=2$ dan $df2=97$ yang mempunyai nilai $3,09$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima; Kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Hal ini ditunjukkan nilai beta kualitas layanan yang lebih besar, yaitu sebesar $0,580$.

Saran yang dapat diberikan adalah: Pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kondisi kualitas layanan dan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen karena terbukti secara bersama-sama kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; Variabel kualitas layanan perlu untuk mendapatkan perhatian paling besar dari manajemen perusahaan karena terbukti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain: a. Meningkatkan kebersihan outlet Livana Spikoe Mulyosari dan selalu menjadi kebersihan yang ada dengan cara petugas kebersihan melakukan pembersihan secara rutin setiap dua jam; b. Meningkatkan kenyamanan outlet, salah satunya adalah memberikan tempat tunggu yang nyaman bagi konsumen yang sedang menunggu pesannya disiapkan; c. Meningkatkan pengetahuan pegawai atas produk dengan cara mengikutkan pegawai dalam pelatihan rutin yang diadakan oleh pihak perusahaan; d. Berupaya semaksimal mungkin untuk merealisasikan janji yang selama ini telah diberikan kepada konsumen; e. Selalu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tidak membedakan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain; f. Merespon dengan cepat setiap keluhan yang dilontarkan oleh konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	7
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.1.4 Konsep Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Layanan	14
2.1.2.1 Pengertian Jasa	14

2.1.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Layanan	16
2.1.2.4 Elemen Kualitas Layanan	17
2.1.3 Kualitas Produk	20
2.1.3.1 Produk	20
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Produk	20
2.1.3.3 Elemen Kualitas Produk	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4.2 Komponen Kepuasan dan Ciri Kepuasan Pelanggan ..	28
2.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Konseptual	32
2.4. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3. Jenis dan Sumber Data	34
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Teknik penarikan sampel	36
3.5. Teknik Pengambilan Data	36
3.6. Definisi Variabel dan Definisi Operasional	37
3.7 Teknik pengumpulan data	42
3.8. Kerangka Konseptual/ Model Analisis	44
3.9. Proses Pengolahan Data	45
3.10. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	46
3.10.1. Uji Validitas	47
3.10.2. Uji Reliabilitas Data	48

3.10.3. Analisis Regresi Berganda	48
3.10.4. Koefisien Determinasi (R^2)	50
3.10.5. Pengujian Hipotesis	51
3.10.6. Uji Asumsi Klasik	54
 BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Sejarah Perkembangan Roemah Spiku Livana	58
4.2 Visi, Misi Roemah Spiku Livana	59
4.2.1 Visi Roemah Spiku Livana	59
4.2.3. Tujuan Perusahaan	59
4.2.4 Deskripsi Proses Bisnis	60
4.3 Lokasi Perusahaan	61
4.4 Struktur Organisasi Rumah Spikoe Livana Surabaya	62
4.6 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Jabatan	62
4.6.1 Tugas , Wewenang dan Tanggung Jawab	62
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	64
5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	64
5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	67
5.1.3. Asumsi Klasik	71
5.1.4. Pengujian Hipótesis Penelitian	75
5.2. Pembahasan	81
 BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan	84
6.2. Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	 87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Uji Validitas Variabel KK	65
Tabel 5.2. Uji Validitas Variabel KL	65
Tabel 5.3. Uji Validitas Variabel KP	66
Tabel 5.4. Uji Reliabilitas	67
Tabel 5.5. Deskripsi Variabel KK	67
Tabel 5.6. Deskripsi Variabel KL	69
Tabel 5.7. Deskripsi Variabel KP	70
Tabel 5.8. Uji Multikolinieritas	71
Tabel 5.9. Uji Autokorelasi	72
Tabel 5.10. Uji F	75
Tabel 5.11. Uji t	76
Tabel 5.12. Uji Beta	78
Tabel 5.13. Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 5.14. Koefisien Determinasi	80

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	62
Gambar 5.1. <i>Scatter Plot</i>	72
Gambar 5.2. Uji Normalitas	73
Gambar 5.3. Kurva Uji F	75
Gambar 5.4. Kurva Uji t Variabel KL	77
Gambar 5.5. Kurva Uji t Variabel	KP

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	89
Lampiran 2. Rekapitan Data Kuesioner	91
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran 4. Statistik Deskriptif	103
Lampiran 5. Regresi	106
Lampiran 6. Tabel r	107
Lampiran 7. Tabel F	108
Lampiran 8. Tabel t	109
Lampiran 9. Tabel dl dan du	110