

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI MOTOR
YAMAHA PADA PT. THAMRIN BROTHERS KOTA PAGARALAM**



Oleh :

Jesika Ninsi Utami

NIM : 14190149

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Palembang

2018



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

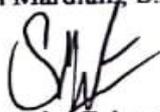
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Jesika Ninsi Utami
Nim/Jurusan : 14190149/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

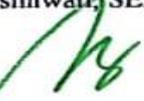
PANITIA UJIAN SKRIPSI

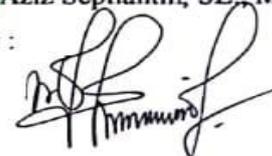
Tanggal Pembimbing Utama : Rudi Aryanto, S.Si., M.Si
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Siti Mardiah, S.Hi., M.Si
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Syamsiar Zahrani, M.A
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak., CA
t.t : 

Tanggal Ketua : Mismiwati, SE., M.P
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Aziz Septiantin, SE., M.Si
t.t : 



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT
Thamrin Brothers Kota Pagaram
Ditulis Oleh : Jesika Ninsi Utami
Nim : 14190149

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Juli 2018

Dekan


Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP. 1970112619997032002



KEMENTERIAN AGAMA UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: JL. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan Bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI
MOTOR YAMAHA PADA PT THAMRIN BROTHERS KOTA PAGARALAM**

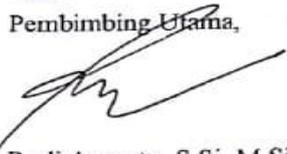
Yang ditulis Oleh:

Nama : Jesika Ninsi Utami
NIM : 14190149
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* ujian skripsi.

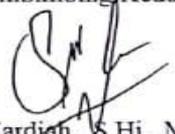
Wassalamualaikum wr. wb

Pembimbing Utama,


Rudi Aryanto, S.Si., M.Si
NIP. 197501012006041001

Palembang, April 2018

Pembimbing Kedua,


Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh
NIP. 198110192017012016



KEMENTERIAN AGAMA UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: JL. Prof. K.H. Zainul Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal : Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,
Ketua Prodi Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

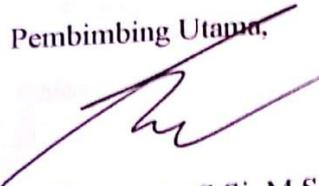
Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers
Kota Pagaralam

Ditulis Oleh : Jesika Ninsi Utami

NIM : 14190149

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* ujian skripsi.

Pembimbing Utama,


Rudi Aryanto, S.Si., M.Si
NIP. 197501012006041001

Palembang, April 2018
Pembimbing Kedua,


Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh
NIP. 198110192017012016



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Jesika Ninsi Utami
Nim/Jurusan : 14190149/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT
Thamrin Brothers Kota Pagaram

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juni 2018

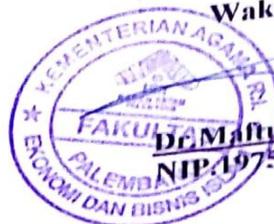
Penguji Kedua

Penguji Utama

Syamsiar Zahrani, M.A
NIP.197011142014111000

Sri Delasmi Jayanti, M.Acc.,Ak.,CA
NIK. 1605061831

**Mengetahui
Wakil Dekan I**



Dr. Maftukhalusolikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama Mahasiswa : Jesika Ninsi Utami
Nim : 14190149
Jurusan : Ekonomi Syariah
Bidang Kajian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI MOTOR YAMAHA PADA PT
THAMRIN BROTHERS KOTA PAGARALAM.**

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Palembang, 26 Mei 2018

Pembuat Pernyataan,



Jesika Ninsi Utami

Nim. 14190149

MOTTO

Setiap orang ingin menjadi sukses dalam hidupnya

Kesuksesan itu ada di tangan anda sendiri

*Anda akan memutuskan apakah akan berhasil atau tidak
hari ini*

Tidak perlu membandingkan diri dengan orang lain

*Karena orang lain tidak memiliki kendali atas kesuksesan
anda*

*Mulailah kesuksesan dengan menjadi versi terbaik dari diri
anda sendiri*

*Jika terus berusaha maka suatu hari nanti anda akan
bertumbuh menjadi seorang yang luar biasa*

*Berhentilah mengeluh Beranikan diri anda untuk
melakukan perubahan hari ini juga*

*Mengubah hidup anda adalah satu-satunya jalan
untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik lagi*

percayalah

*bahwa kerja keras, perjuangan, ketekunan, kesungguhan
yang anda pupuk tidak akan pernah sia-sia*

(Mimpi Sejuta Dolar @MERRY RIANA)

Persembahan

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta Bapak Jusri dan Ibu Ningsih, yang telah ikut berjuang, membimbing, dan selalu mendoakan untuk kesuksesanku.*
- ❖ Kedua adiku yang aku sayangi, Jenny Saskia Anjani dan Jehan Amanda Putri, yang selalu memberi semangat untuk kesuksesanku.*
- ❖ Sahabat-sahabatku, Laroza Mayang Sari, Apriliyana dan Apriliyani, yang selalu memberi motivasi dan ikut berjuang bersama demi kesuksesan bersama.*
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan dorongan hingga selesainya karya kecil ini.*
- ❖ Alamamaterku, kebangganku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarokau.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT. Thamrin Brothers Kota Pagaram”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT. Thamrin Brothers Kota Pagaram. Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan dan bahan masukan akademisi bagi penelitian manajemen pemasaran.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak-pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha mendengar lagi maha melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidaya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT. Thamrin Brothers Kota Pagaralam”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan baik.

Penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut serta membantu penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan pihak penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan. Oleh karena itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada sang pencipta **Allah SWT**.
2. **Prof. Dr. H. Muhammad Sirozy, Ph.D** selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. **Dr. Qodariah Barkah, M.H.I** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. **Titin Hartini, SE., M.Si** selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

5. **Rudi Aryanto, S.Si., M.Si** pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang telah ditentukan.
6. **Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh** pembimbing II yang telah sabar membimbing penulis dalam membuat skripsi ini hingga selesai.
7. **Mufti Fiandi, M.Ag** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. **Seluruh dosen dan staf** pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah meberikan ilmu pengetahuan dan arahan selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. **Abdur Rahman** selaku Kepala pimpinan perusahaan PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Kedua orang tuaku Ayahanda "**Jusri**" dan Ibunda "**Ningsih Wati**" Saudari-saudariku **Jenny Saskia Anjani dan Jehan Amanda Putri** serta keluarga besar yang selalu menyertai perkembangan dan kedewasaanku terimakasih untuk kasih sayang, doa, meteril, fasilitas, dan dukungan yang sangat berarti bagi hidupku.
11. Untuk pacar tersayang **Rio Angga Kusuma** yang selalu memberi semangat, perhatian, dan dukungan ketika rasa malas datang menghampiri.
12. Untuk sahabat-sahabat terbaikku **Laroza Mayang Sari, Apriliyana, Apriliyani**, terimakasih atas doa, perhatian, dukungan, arahan, yang kalian berikan sehingga dapat memotivasi penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk teman seperjuangan, **Vessy Pertiwi Dan Vovy Desilka** yang saling mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-teman seangkatan Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah berjuang bersama selama ini.
15. Seluruh pegawai di PT Tamrin Brother Kota Pagaralam yang telah memberikan data kepada penulis sehingga memudahkan penulis dalam penyelesaian penelitian ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan, sehingga penulis tidak lupa mengharapkan saran dan kritik atas skripsi ini.

Palembang 2018

Jesika Ninsi Utami

Nim. 14190149

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui secara parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT. Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (t) bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari hasil uji t parsial analisis regresi kualitas pelayanan X1 diperoleh nilai $2,202 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$. hasil pengujian bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT. Tharmin Brothers Kota Pagaralam, dilihat dari hasil uji diperoleh nilai $6,447 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (F) bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Tharmin Brothers Kota Pagaralam, hasil uji F yang menunjukkan bahwa bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($51,918 > 2,72$) dengan tingkat signifikansi uji kelayakan model sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1. Tujuan Penelitian | 8 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Manfaat Penelitian | 8 |
| D. Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | |
| | 11 |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2. Kualitas Produk..... | 15 |
| 3. Kepuasan Pelanggan | 17 |
| B. Penelitian Terdahulu | 27 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| D. Pengembangan Hipotesis | 35 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN..... | 37 |
| A. Setting Penelitian | 37 |
| B. Desain Penelitian..... | 37 |
| C. Jenis Dan Sumber Data | 37 |
| 1. Data Primer | 37 |
| 2. Data Skunder..... | 38 |
| D. Populasi Dan Sampel Penelitian | 38 |
| 1. Populasi..... | 38 |
| 2. Sampel | 38 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 1. Kuisisioner..... | 40 |
| F. Variabel Penelitian..... | 41 |

| | |
|--|-----------|
| G. Definisi Operasional Variabel | 41 |
| H. Instrumen Penelitian (Uji Validitas Dan Realibilitas) | 43 |
| 1. Uji Validitas | 43 |
| 2. Uji Reliabilitas | 44 |
| I. Teknik Analisis Data | 44 |
| 1. Uji Asumsi Klasik | 44 |
| a. Uji Normalitas | 44 |
| b. Uji Multikolonieritas | 45 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 45 |
| d. Uji Linearitas | 46 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda | 46 |
| 3. Pengujian Hipotesis | 47 |
| a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) | 47 |
| b. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F) | 47 |
| c. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 47 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 49 |
| A. Profil Perusahaan | 49 |
| B. Deskripsi Identitas Responden | 60 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 61 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 62 |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 63 |
| C. Hasil Penelitian | 63 |

| | |
|---|----|
| 1. Analisis Pengujian Instrumen Uji Validitas Dan Uji Realibilitas.. | 63 |
| a. Uji Validitas | 64 |
| b. Uji Reliabilitas | 67 |
| 2. Pengujian Asumsi Klasik | 69 |
| a. Uji Normalitas..... | 69 |
| b. Uji Multikolonieritas..... | 70 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| d. Uji Linearitas..... | 72 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 74 |
| 4. Pengujian Hipotesis..... | 76 |
| a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)..... | 76 |
| d. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F)..... | 78 |
| e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 79 |
| D. Hasil Pembahasan | 80 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 80 |
| 2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 81 |
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 82 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB V SIMPULAN | 83 |
| A. Simpulan | 83 |
| B. Saran..... | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 5 |
| Tabel 1.2 Research Gap Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ... | 6 |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert | 40 |
| Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert | 40 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Penelitian | 42 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 60 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 61 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 62 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 63 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 64 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)..... | 65 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 66 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 67 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2) | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 68 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas..... | 70 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 71 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan X1 | 72 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk X2 | 73 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 74 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji T..... | 76 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji R..... | 78 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 PT Thamrin Brothers Kota Pagaram | 53 |
| Gambar 4.2 Sturktur Organisasi PT Thamrin Brothers..... | 55 |
| Gambar 4.3 Logo PT Thamrin Brothers | 56 |
| Gambar 4.4 Slogan Produk Yamaha PT Thamrin Brothers | 56 |
| Gambar 4.5 Produk Motor Yamaha | 5 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan pasti menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing yang kian hari semakin meningkat menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.¹ Setiap perusahaan di dalam menjalankan aktivitas pasti mempunyai tujuan, tujuan utamanya adalah mendapatkan keuntungan dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin lama semakin bertambah sesuai dengan perkembangan zaman.

Di dalam mengelola perusahaan, hal yang sangat penting untuk diperhatikan yaitu pelayanan yang baik dari pihak perusahaan kepada pelanggan guna untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik memberikan ketertarikan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan dan memahami harapan pelanggan serta memenuhi kebutuhan para pelanggan.² Pelayanan Menurut Kotler dan Keller merupakan semua tindakan atau kinerja yang diberikan suatu pihak kepada pada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000), hlm 22

² Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000), hlm 22

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.³ Ada lima indikator kualitas pelayanan harus dikuasai perusahaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang bermutu, seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.⁴

Menurut Kotler ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah.⁵ Jika perusahaan bisa memberikan pelayanan secara baik kepada pelanggan tentunya pelanggan akan merasa sangat puas terhadap hasil kinerja yang diberikan perusahaan, baik itu produk ataupun jasa. Hal ini dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan, terutama dalam mempertahankan ataupun menambah pelanggan yang baru.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, keistimewaan, pelayanan, kehandalan, dan estetika produk. Produk yang berkualitas yang bagus dan bermutu serta terpercaya hal ini akan senantiasa tersimpan

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2004), hlm 59

⁴ John c. Mowen / Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Jilid 2* (Jakarta: Penerbit PT. Erlangga, 2002), hlm 91

⁵ Philip Kotler, Kevin Lane Keller,, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1* (Jakarta: Penerbit PT. Erlangga, 2002), hlm 143

dipikirkan pelanggan, karena pelanggan bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang bermutu tersebut.⁶

Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Kualitas produk merupakan dari suatu produk yang dapat di pasarkan dan ditawarkan ke pelanggan untuk mendapatkan perhatian dari produk untuk dibeli, dipakai dan memiliki harga ekonomis yang dapat memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyadi menyatakan bahwa konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pelanggan membandingkan pengetahuan mereka tentang produk yang akan dibeli biasanya melihat dari televisi, koran, iklan dan omongan dari orang-orang. Apabila kualitas produk yang diberikan melebihi dari pengetahuan mereka maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas atas kualitas produk yang mereka terima, sebaliknya jika kualitas produk yang di dapat tidak sesuai apa yang diharapkan maka kualitas produk dikatakan tidak berkualitas hal ini akan membuat pelanggan tidak puas dan tidak ingin membeli kembali produk itu, hal itu juga akan merugikan pihak perusahaan karena pelanggan pasti menceritakan hal tersebut ke teman-teman atau tetangga hal itu akan memberi

⁶ Monica Maria, Mohamad Yusak Anshori, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake Surabaya*, Fakultas Entrepreneurial Business, Universitas Ciputra Surabaya : Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Tahun 6. No. 1, April 2013

citra buruk pada perusahaan.⁷ Di dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan kualitas produk yang baik dengan harga yang sesuai dengan apa yang didapatkan terhadap kinerja yang diterima.

Salah satu perusahaan yang menggunakan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam strategi pemasarannya yaitu PT Thamrin Brothers yang terletak di Kota Pagaralam. PT Thamrin Brothers adalah perusahaan yang bergelut dalam penjualan sepeda motor merek Yamaha. PT Thamrin Brothers merupakan perusahaan motor yang terlengkap yang ada di Kota Pagaralam yang memiliki dukungan fasilitas yang baik meliputi sarana dan prasarana penjualan, bengkel, dan suku cadang, hal ini menjadi nilai lebih bagi perusahaan karena pelanggan tidak perlu khawatir karena semua fasilitas telah disiapkan dengan lengkap oleh PT Thamrin Brothers.⁸

Perkembangan bisnis otomotif yang berkembang pesat telah mendorong manajemen perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya dengan memperluas jaringan kerja. Kualitas pelayanan dan kualitas produk juga merupakan hal yang paling ditingkatkan bagi perusahaan PT Thamrin Brothers untuk menarik pelanggan, semua ini merupakan kegiatan yang baik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan kesuksesan dalam bersaing dengan tujuan mengembangkan praktek kualitas serta menunjukkan

⁷ Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, (Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011), hlm 49

⁸ <https://yamaha.thamrin.co.id/> (Diakses 12 November 2017 Pukul 15:23)

kepelangan bahwa perusahaan mampu memberikan apa yang menjadi harapan pelanggan.

Apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan tentunya pelanggan akan merasa sangat puas terhadap kinerja yang diberikan perusahaan, baik itu produk ataupun jasa. Hal ini dapat memberikan pengaruh positif kepada perusahaan, terutama dalam mempertahankan ataupun menambah pelanggan baru. Disinilah pentingnya dealer melakukan strategi pemasaran agar produk yang dijual bisa laku dipasaran dan membantu memenuhi kebutuhan konsumen sesuai yang diharapkan. Maka tidak salah apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam suatu perusahaan pasti menjadi fokus utama dalam rangka mengembangkan perusahaan untuk mencapai keuntungan.

Tabel 1.1
Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

| Judul | Hasil penelitian | Peneliti |
|--|---|---|
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | Terdapat Pengaruh Positif antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | Januar Effendi Panjaitan Ai Lili Yulianti Kadek Adi Saputra Yasa I Gusti Agung Sri Ardani Ela Zakiya Muslichati Wahyu Agung Waluyo |
| | Terdapat Pengaruh negatif antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | Meryana Santya Paramita Wike Agustin Prima Dania |

Sumber : Dikumpulkan Dari Berbagai Sumber, 2018

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diteliti oleh Januar Effendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti, Kadek Adi Saputra Yasa, I Gusti Agung Sri Ardani, Ela Zakiya Muslichati dan Wahyu Agung Waluyo, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meryana Santya Paramita dan Wike Agustin Prima Dania, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2
Research Gap Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

| Judul | Hasil penelitian | Peneliti |
|---|---|--------------------------------------|
| Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | Kualitas Produk Mempunyai Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan | - Suryani Purnama - Rizki Sandini |
| | Kualitas Produk Berpengaruh Negatif Dan Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan | - Ika Mariana Zulaika |

Sumber : Dikumpulkan Dari Berbagai Sumber, 2018

Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang diteliti oleh Suryani Purnama dan Rizki Sandini, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ika Mariana Zulaika yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hasil yang berbeda, ada yang berpengaruh positif signifikan dan berpengaruh negatif, maka dari itu penulis perlu melakukan penelitian dengan melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

Setelah melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan bagi pelanggan, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.
- b. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor

Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang semaksimal mungkin untuk menarik minat konsumen dalam membeli produk Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

c. Bagi Peneliti Lain

Dengan hasil penelitian ini diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat sebagai referensi penulisan di masa yang akan datang.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada umumnya berisi uraian singkat pokok-pokok bahasan yang terdapat dalam setiap bab. Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga hasil penelitian mudah dipahami. Sistematika penulisan pada penelitian ini yaitu :

BAB I : Berisikan Tentang Pendahuluan berupa Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Berisikan Tentang Kerangka Teori Dan Pengembangan Hipotesis, yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.

BAB III : Berisikan Tentang Metodologi Penelitian, yaitu tentang Setting Penelitian, Desain Penelitian, Jenis Dan Sumber Data, Populasi Dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis.

BAB IV : Berisikan Hasil Penelitian dan Pembahasan, yaitu Gambaran Umum Objek Penelitian, Analisis, Hasil Pengujian Hipotesis Dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V : Berisikan Tentang Simpulan Dan Saran, yaitu kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Saran berisi keterbatasan penelitian dan saran bagi peneliti yang datang

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

William E dan J.M Juran mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, lingkungan manusia, produk, proses, yang memenuhi harapan pelanggan.⁹ *American Society For Quality*, menyebutkan bahwa kualitas merupakan keseluruhan dari fitur dan karakteristik produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat yang bergantung pada kemampuan.

Kotler dan Keller menjelaskan pelayanan adalah semua kegiatan atau kinerja yang dapat diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan yang secara langsung tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹⁰ Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan suatu tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono jika pelayanan yang diperoleh atau dirasakan sesuai dengan yang apa yang

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*, (Yogyakarta, Penerbit ANDI, 2000), hlm 20

¹⁰ Kotler Dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, edisi 13, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), hlm 36

diharapkan pelanggan, artinya kualitas pelayanan diterima baik oleh pelanggan karena hasilnya kinerja yang memuaskan harapan.¹¹

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan keunggulan yang dimiliki untuk melayani pelanggan dengan sebaik mungkin sesuai yang diharapkan.

b. Indikator Kualitas pelayanan

Ada lima indikator yang paling utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu :

1. Bukti fisik, yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.
2. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap, yaitu memberikan pelayanan segera dengan kesungguhan para karyawan untuk membantu pelanggan.
4. Jaminan, meliputi pengetahuan dan etika karyawan, serta kemampuan karyawan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. Perhatian, yaitu kepedulian akan kemampuan karyawan dan perhatian secara individu kepada pelanggan¹²

¹¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2004), hlm 59

¹² John c. Mowen / Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Jilid 2* (Jakarta: Penerbit PT. Erlangga, 2002), hlm 91

Bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan cara yang terbaik, berpenampilan yang rapi dan juga sarana dan prasarana yang lengkap yang dapat dirasakan kenyamanannya oleh pelanggan.

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian di awal. Kinerja yang diberikan harus sama dengan apa yang jadi harapan pelanggan seperti tepat waktu, pelayanan yang diberikan harus sama rata tidak ada yang di spesialkan atau diutamakan dan sikap yang hangat kepada pelanggan yang datang.

Daya tanggap merupakan sesuatu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, siap tanggap dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.

Jaminan merupakan pengetahuan, sopan dan kepandaian pihak perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan.

Empati memberikan perhatian secara pribadi kepada semua pelanggan dan berusaha memahami keinginan pelanggan. Memahami pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹³

¹³Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014), hlm 234

c. Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan

Ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, menurut Gronroos yaitu :

1. Profesional Dan Terampil

Penyedia pelayanan sebaiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang dikeluhkan pelanggan.

2. Sikap Dan Tingkah laku

Perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan dan berusaha membantu dalam menangani yang menjadi masalah bagi pelanggan dengan spontan dan senang hati.

3. *Accessibility And Flexibility*

Penyedia pelayanan, lokasi dan jam kerja dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah.

4. Keandalan Dan Kepercayaan

Mempercayakan segala sesuatu kepada penyedia pelayanan beserta karyawan dan sistemnya apapun yang terjadi pelanggan mempercayakan sepenuhnya kepada mereka.

5. Pemulihan

Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa atau layanan akan segera mengambil tindakan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. Reputasi

Pelanggan meyakini pihak penyedia pelayanan dapat dipercaya dan akan memberikan sejumlah upah atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.¹⁴

2. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Produk adalah semua yang dapat ditawarkan di pasar-pasar untuk memperoleh perhatian, dibeli, dipakai, dan yang dapat memuaskan kebutuhan sesuai keinginan.¹⁵

Kotler dan Armstrong mendefinisikan kualitas produk sebagai kemampuan suatu produk untuk melakukan kegunaan-kegunaannya, meliputi daya tahan produk, kehandalan, ketelitian yang diperoleh, kemudahan pengoperasian, kemudahan diperbaiki, dan perlengkapan lain yang bernilai pada produk secara menyeluruh.

Menurut Kotler, kualitas produk adalah ciri khas tertentu suatu produk yang berpengaruh pada keinginan dalam kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Produk yang berkualitas yang paling baik sangat diperlukan supaya keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi. Keinginan dan harapan pelanggan yang

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 1997), hlm 14-15

¹⁵ Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, (Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011), hlm 49

terpenuhi akan membuat pelanggan menerima dengan baik suatu produk bahkan sampai setia terhadap produk tersebut.¹⁶

b. Indikator Kualitas Produk

Ada tujuh indikator yang dijelaskan pada kualitas produk Menurut Josep S. Martinich, diantaranya :

1. Kinerja

Yakni kinerja utama dari ciri khas pengoperasian, seperti kelincahan, pemakaian bahan bakar, kemudahan dan kenyamanan.

2. Fitur

Yakni karakteristik barang atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior.

3. Keandalan

Yakni seberapa kecil kemungkinan akan mengalami kerusakan atau ketidak nyamanan saat dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi

Yaitu sejauh mana produk dalam memenuhi standar operasi yang telah ditetapkan.

5. Daya tahan

Yaitu berhubungan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

¹⁶ Lite, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*, Stie Palangka Raya: Al –Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora Issn: 2476–9576 Volume 3, Nomor 1, April 2016, hlm 4

6. Pelayanan

Yaitu meliputi kecepatan, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Keindahan

Yaitu daya tarik produk terhadap penglihatan, seperti bentuk fisik motor, warna, model, dan desain.¹⁷

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang datang karena membandingkan kinerja yang diharapkan terhadap kenyataan yang mereka terima.¹⁸ Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, karena itu akan memberikan pengaruh pada performa perusahaan.¹⁹

Menurut Zeithaml dan Bitner (2005), kepuasan pelanggan merupakan “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether the product or service has met their needs and expectation*” konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli atau

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, (Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2015), hlm 77

¹⁸ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2002), hlm 139

¹⁹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, (Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia, 2001), hlm 44

digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.²⁰

Kotler Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai apa yang diharapkan artinya pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan artinya pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja yang diterima.²¹

Howard & Sheth mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan yang berkenaan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil yang diberikan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Swan mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian dengan sadar mengenai apakah kinerja semua produk bermutu atau tidak bermutu, apakah produk yang berkaitan sesuai atau tidak sesuai dengan tujuannya.

Westbrook & Reilly kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli.²² Menurut Day kepuasan pelanggan

²⁰ Mamang Sangdji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013) hlm 180-181

²¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2017), hlm 196-197

²² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014), hlm 353

adalah penilaian evaluasi sebelum membeli menyangkut pilihan pembelian barang secara mendalam. Cadotte, menyatakan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang datang sebagai nilai evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk.

Tse & Wilton (1988) mendefinisikan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dengan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.²³

b. Strategi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menyebabkan pesaing-pesaing harus berusaha lebih keras dan mengeluarkan biaya yang banyak dalam usahanya untuk merebut pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah strategi jangka panjang yang membutuhkan tanggung jawab, baik menyangkut biaya ataupun sumber daya manusia.

Beberapa strategi yang dapat digabungkan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono Dan Gregorius Candra, yaitu :

1. *Strategi Relationship Marketing*

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain menjalin suatu hubungan kemitraan dengan pelanggan

²³ Fandy Tjiptono, *Ibid*, hlm 353

yang akan menimbulkan kesetiaan dan terjadi pembelian ulang terhadap produk.

2. *Strategi Superior Customer Service*

Strategi ini memberikan pelayanan yang bermutu daripada pesaing. Hal ini dibutuhkan biaya yang besar, kemampuan sumber daya manusia yang handal dan usaha yang keras agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3. *Strategi Unconditional Guarantees*

Strategi ini berintikan pada tanggung jawab dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya akan menjadi sumber dinamis penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.²⁴

c. **Elemen Kepuasan Pelanggan**

Terdapat lima elemen yang mendasari atau menyangkut pada kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Harapan

Harapan pelanggan pada suatu produk atau pelayanan telah dibentuk sebelum pelanggan membeli produk. Pelanggan mengharapkan bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan.

²⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm 202

2. Kinerja

Pengalaman pelanggan terhadap kinerja yang nyata barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka.

3. Perbandingan

Membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang. Pelanggan akan merasa puas jika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi harapan mereka.

4. Pengalaman

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5. Konfirmasi, Diskonfirmasi

Konfirmasi terjadi apabila harapan sesuai dengan kinerja nyata produk. Sebaliknya diskonfirmasi terjadi apabila harapan melebihi atau lebih rendah dari kinerja nyata produk.²⁵

d. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh dimensi kepuasan pelanggan yang dikatakan oleh Zeithml dan Bitner, yaitu :

1. Kualitas pelayanan atau jasa

²⁵ Donni Juni Priansa, *Ibid*, hlm 211

yaitu pelanggan akan merasa puas jika pelanggan mendapatkan pelayanan yang sangat baik atau lebih dari yang diharapkan.

2. Kualitas produk

yaitu pelanggan akan merasa puas jika hasil pelanggan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga

yaitu produk yang memiliki kualitas yang sama akan tetapi memberikan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

4. Emosional

Yaitu aspek keindahan berhubungan dengan warna dan bentuk. Bentuk meliputi besar kecilnya produk, proporsi dan kesimetrisan.

5. Kemudahan

Yaitu pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah digunakan, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.²⁶

e. Manfaat kepuasan pelanggan

Terlepas konsepnya, realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok, diantaranya :

²⁶ Ndaru Prasastono Dan Sri Yulianto Fajar Pradapa, *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*, Jurnal : Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang, Dinamika Kepariwisata Vol. XI No. 2, Oktober 2012

1. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Fokus pada kepuasan pelanggan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para pelanggan yang berbiaya kecil. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.

2. Manfaat ekonomik retensi pelanggan

Berbagai studi menunjukkan bahwa saat ini mempertahankan dan memuaskan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau mencari pelanggan baru.

3. Nilai komulatif dari relasi berkelanjutan

Upaya mempertahankan kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama pada waktu yang lama bisa membuat antusias yang jauh lebih besar ketimbang pembelian perseorangan.

4. Daya persuasif gethok tular

Dalam banyak perusahaan anggapan kesan positif dari teman dan keluarga jauh lebih baik daripada promosi. Maka dari itu, banyak perseroan yang tidak hanya meriset kepuasan absolut tetapi juga membahas sejauh mana pelanggan mau menyarankan atau menganjurkan produk perusahaan untuk orang lain.

5. Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang puas dan patuh kepada suatu perusahaan biasanya jarang menawar harga setiap pembelian perseorangnya. hal ini karena kepercayaan telah tertanam di hati pelanggan.

6. Kepuasan pelanggan sebagai kesuksesan bisnis di masa depan
Kepuasan pelanggan cenderung relatif lebih besar atau mahal dan tidak menghadirkan keuntungan dalam jangka pendek, namun hasil dapat diterima dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama, oleh sebab itu kepuasan pelanggan adalah indeks keberhasilan bisnis masa depan.²⁷

f. Model Pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012) ada empat metode yang dipakai dalam kepuasan pelanggan, yaitu :

1. System keluhan dan saran

metode yang dipakai oleh pelanggan untuk memberitahukan keluhan dan masukan dapat berbentuk kotak saran yang diletakan di tempat yang mudah diakses dan dilewati pelanggan, karet kritikan, penghubung telepon tanpa tarif. Metode ini bisa membagikan pikiran baru dan saran yang berguna untuk perusahaan, sehingga mengharuskan agar bereaksi dengan tanggap dan cakap untuk mengatasi persoalan yang muncul.²⁸

²⁷ Donni Juni Priansa, *Ibid hlm 199*

²⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup !*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015), hlm 55

2. *Ghost/mystery shopping*

Metode/ghost shopping mendapat gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan sebagian orang untuk berkedudukan sebagai pelanggan potensial pelayanan perusahaan kompetitor. Mereka diminta memberitahukan bermacam temuan penting berdasarkan pengetahuannya mengenai kelebihan dan kekurangan perusahaan pesaing.

3. Lost customer analysis

Perusahaan menghubungi seluruh pelanggan yang telah tidak membeli atau yang telah beralih pemasok, supaya dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, telepon, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.²⁹

²⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Ibid hlm 58*

g. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mengukur kepuasan pelanggan diantaranya :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Cara paling sederhana mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti harga, kecepatan layanan, fasilitas layanan, keramahan staf layanan pelanggan dan meminta para pelanggan untuk menilai dimensi kepuasan mana yang paling penting.

3. Konfirmasi ekspektasi

Dalam hal ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi atau diskonfirmasi antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.

4. Niat beli ulang

Mengukur kepuasan pelanggan dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5. Kesiapan untuk merekomendasikan

Untuk produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi sekali pembelian seperti asuransi jiwa, *wedding planer*, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran penting untuk dianalisis atau ditindak lanjuti.

6. Ketidakpuasan pelanggan

Berbagai aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan diantaranya komplain, pengembalian produk, biaya garansi, penarikan kembali produk di pasar, dan konsumen beralih kepesaing.³⁰

B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan pada kerangka berpikir dan sebagai sumber informasi peneliti yang pernah dilakukan. Dengan ini penulis mencari dan mengkaji terlebih dahulu pada skripsi dan jurnal yang ada tersebut diantaranya :

Brian Farizal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya tahun 2013 yang melakukan penelitian dengan jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Tiket Pada Pt. Artha Bangun Cemerlang*” Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menitik beratkan pada pengujian hipotesis dalam menghasilkan suatu kesimpulan. Jumlah sampel

³⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Ibid hlm 53-54*

yang digunakan sebanyak 80 orang. Hasil penelitian mengatakan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yang meliputi; Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Artha Bangun Cemerlang *Tour & Travel* di Surabaya.³¹

Risnawati dan Nuril Huda, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin tahun 2013, yang melakukan penelitian dengan Jurnal Yang Berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin*” Penelitian yang Bertujuan Untuk Melihat Dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Purposive Sampling* adalah teknik yang digunakan dalam penelitian ini, Sebagai Sampel yaitu orang yang tinggal di Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin Yang Dianalisis Dengan Menggunakan Regresi Berganda. Berdasarkan Hasil Penelitian Menyatakan Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.³²

³¹ Brian Farizal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Tiket Pada Pt. Artha Bangun Cemerlang*, Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 7 (2013)

³² Risnawati Dan Nuril Huda , *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin*, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 1, Februari 2014

Diapinsa Gema Zakaria, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya 2017, yang melakukan penelitian dengan Jurnal Yang Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*” *Studi Kasus Pengguna Jasa Transportasi Blue Bird Di Surabaya*, dalam Penelitian ini yang menjadi Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni pelanggan pengguna jasa transportasi taksi Blue Bird segmen reguler di Surabaya. menggunakan *purposive sampling* dalam Teknik pengambilan sampel yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Adapun teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Berdasarkan Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi taksi Blue Bird di Surabaya. Hal demikian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin bermutu akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi taksi Blue Bird di Surabaya.³³

Maslikhatul Aulia, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya, 2017, yang melakukan penelitian dengan Jurnal Yang Berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*” dengan jumlah sampel yang

³³ Diapinsa Gema Zakaria, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pengguna Jasa Transportasi Blue Bird Di Surabaya*, Universitas Ciputra Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 4, April 2017

digunakan sebanyak 80 orang. *nonprobability sampling* adalah Metode pengambilan sampel yang digunakan dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Outlet Amanda Brownies Cabang Barata Jaya Surabaya. Pengaruh secara bersamaan yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Outlet Amanda Brownies Cabang Barata Jaya Surabaya.³⁴

Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, Fakultas Entrepreneurial Business, Universitas Ciputra Surabaya, 2013 yang melakukan penelitian dengan jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*” berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan hasilnya menyatakan bahwa variabel kualitas produk (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai korelasi parsial kualitas produk (X_1) sebesar 0,227 menyatakan bahwa secara parsial, variabel kualitas produk (X_1) memberikan pengaruh yang positif dan searah terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Kualitas pelayanan (X_2) Nilai signifikansi adalah 0,000 ($<0,10$), maka didapat kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai korelasi parsial variabel

³⁴ Maslikhatul Aulia, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*, Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5, Mei 2017

kualitas layanan (X_2) yaitu sebesar 0,615 menyatakan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan (X_2) memberikan pengaruh yang positif dan searah terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal demikian menyatakan berarti variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel kualitas produk.³⁵

Tias Windarti Dan Mariati Ibrhahim Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau, 2017, yang melakukan penelitian dengan jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*” dari hasil penelitian sampel yang digunakan sebanyak 99 responden dengan menggunakan metode pengambilan *assidental sampling*, hasil dari penelitian ini ialah variabel kualitas produk (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara silmutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).³⁶

Athira Tjahya Utami, Arlin Ferlina Moch. Trenggana, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom, 2016, yang melakukan penelitian dengan Jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada*

³⁵ Ndaru Prasastono Dan Sri Yulianto Fajar Pradapa, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*, Jurnal, Universitas Stik ubank Semarang,, *Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2, Oktober 2012

³⁶ Tias Windarti Dan Mariaty Ibrahim, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*, Uniiversitas Riau, Jurnal: Jom FISIF Volume 4 No 2 Oktober 2017

Mahasiswa Universitas Telkom Bandung” Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini yaitu dengan teknik *assidental sampling* didapat sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial bahwa kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,1%, untuk pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 23,9%. Secara simultan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk (X1), harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terlihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ selain itu dapat dibandingkan juga F tabel dengan F hitung yaitu terlihat bahwa $F \text{ tabel } 3,09 < F \text{ hitung } 147,751$. Besarnya pengaruh simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 75,1%, Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen *sim card* gsm prabayar xl Palangka Raya.³⁷

Januar Efendi Panjaitan, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom, 2016 yang melakukan penelitian dengan Jurnal dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*” dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan

³⁷ Athira Tjahya Utami, Arlin Ferlina Moch. Trenggana, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung*, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom : Jurnal Management : Vol.3, No.1 April 2016

kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dengan beberapa pengujian dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menyatakan bahwa hanya variabel empati yang mempunyai sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan total variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$.³⁸

Lite, Stie Palangka Raya, 2017 yang melakukan penelitian dengan jurnal yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*” dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *sim card* gsm prabayar xl Palangka Raya. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,404 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,201. Artinya Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *sim card* gsm prabayar xl palangka raya. Hal ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 5,494 dengan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,245. Artinya Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen *sim*

³⁸ Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Jurnal: Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016

card prabayar xl Palangka Raya. Hal ini dibuktikan bahwa hasil penelitian variabel *brand trust* diperoleh nilai t hitung sebesar 5,074.³⁹

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dalam membeli produk di perusahaan tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Adapun variabel-variabel yang menjadi kerangka pemikiran penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (X1)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (X1) yaitu Kualitas Pelayanan pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

2. Variabel independen (X2)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (X2) yaitu Kualitas Produk pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

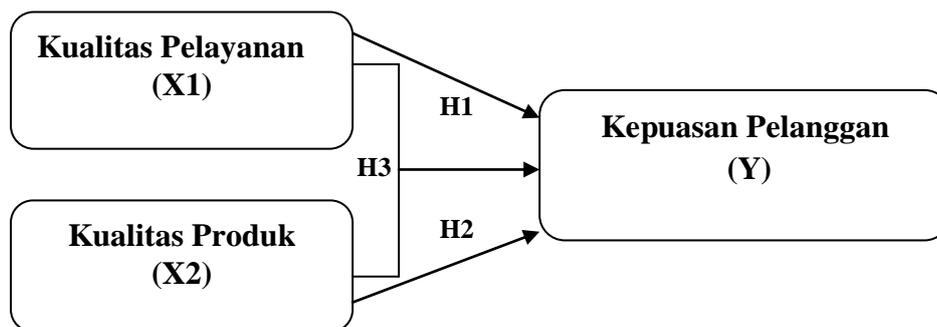
3. Variabel dependen (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent (Y) yaitu Kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers.

³⁹ Lite, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*, Stie Palangka Raya: Al –Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora Issn: 2476–9576 Volume 3, Nomor 1, April 2016

Penjelasan mengenai variabel X dan Y yang ada dalam penelitian ini didapat kerangka pemikiran sehingga dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : Pemikiran Penulis, 2018

D. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah perkiraan sementara terhadap rumusan masalah yang masih dibuktikan kebenarannya, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori dan belum berdasarkan fakta.⁴⁰

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Januar Effendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2015) menyatakan bahwa Terdapat Pengaruh Positif antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka didapat hipotesis :

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hlm 64

H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ika Mariana Zulaika (2016) menyatakan bahwa Kualitas Produk Mempunyai Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka didapat hipotesis :

H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Monica Maria dan Mohammad Yusak Anshori (2013) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka di dapat hipotesis :

H3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram yang beralamat di Jl. Kapten Sanap, Simpang Tanjung Aro, Kecamatan Dempo Selatan, Kota Pagaram Selatan.

B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Desain penelitian deskriptif dengan maksud untuk memberikan gambaran secara teratur tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi dasar penelitian dengan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.⁴¹

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴² Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara lengkap dari responden melalui daftar pernyataan yang diajukan. Data primer yang dikumpulkan meliputi data identitas responden, pendapat responden tentang kepuasan pelanggan yang menyangkut

⁴¹ Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2011), hlm, 13

⁴² Suliyanto, *Motode Riset Bisnis*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2009), hlm 131

kualitas pelayanan dan kualitas produk pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴³ Dalam penelitian ini yang disebut populasi adalah pelanggan yang membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam. Dalam suatu penelitian, peneliti tidak perlu untuk meneliti semua individu dalam populasi karena akan menggunakan banyak biaya, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, penelitian dilakukan terhadap sampel.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengambil semua individu yang ada di populasi penelitian, melainkan hanya mengambil sebagian dari populasi yang telah ditetapkan atau disebut dengan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu,

⁴³ Anwar Sanusi, *opcit*, hlm 87

maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.⁴⁴

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan *sampel non probability sampling* dengan menggunakan *metode accidental sampling*. Sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.⁴⁵

Penentuan jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan melalui rumus *Hair at al* adalah tergantung pada jumlah indikator dikali rentang 5 sampai 10.⁴⁶ Jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$\begin{aligned} S &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 17 \times 5 \\ &= 85 \end{aligned}$$

Jadi dalam penelitian ini menggunakan 85 orang responden yang akan dijadikan sampel.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), Hlm 80

⁴⁵ Sugiyono, *Ibid*, Hlm 81

⁴⁶ Muhajirin & Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta : Idea Press, 2017), Hlm 120

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pernyataan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Dalam penelitian ini tipe kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup, artinya, jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih.⁴⁷ Untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju atau sangat setuju.

Tabel 3.1
Skala pengukuran likert

| No | Jenis Jawaban | Bobot |
|----|---------------------------|-------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Tabel 3.2
Skala pengukuran likert

| No | Jenis Jawaban | Bobot |
|----|-------------------------|-------|
| 1. | Sangat Puas (SP) | 5 |
| 2. | Puas (P) | 4 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Tidak Puas (TP) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

Bobot 1 (satu) menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang bersifat negatif sangat tidak setuju dan sangat tidak puas terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan, sedangkan bobot 5 (lima) menunjukkan tanggapan yang bersifat positif sangat setuju dan sangat puas.

⁴⁷ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006), hlm 140

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian yang menjadi hal yang sangat penting yang akan diteliti dan dianalisis pada penelitian ini, antara lain :

1. Variabel Independen (X1)

Variabel independen yaitu variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Yang menjadi variabel independen (X1) yaitu Kualitas Pelayanan pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

2. Variabel Independen (X2)

Variabel independen yaitu variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Yang menjadi variabel independen (X2) yaitu Kualitas Produk pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

3. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) yaitu variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti, atau mengspesifikasikan kejelasan,

ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tertentu.⁴⁸ Definisi operasional pada penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Penelitian

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|--------------------|--|---|--------------|
| Kualitas Pelayanan | Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan suatu tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Perhatian | Likert |
| Kualitas Produk | Kotler dan Armstrong mendefinisikan kualitas produk sebagai kemampuan suatu produk untuk melakukan kegunaan-kegunaanya, meliputi daya tahan produk, kehandalan, ketelitian yang diperoleh, kemudahan pengoperasian, kemudahan diperbaiki, dan perlengkapan lain yang bernilai pada produk secara menyeluruh. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Fitur 3. Kehandalan 4. Kesuaian 5. Daya tahan 6. Pelayanan 7. Keindahan | Likert |
| Kepuasan Pelanggan | Kotler Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan 2. Kualitas produk 3. Harga 4. Emosional | likert |

⁴⁸ Albert Kurniawan, *Metodelogi Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung: Penerbit: Alfabeta, 2014), hlm 73

| | | | |
|--|--|--------------|--|
| | membandingkan antara kinerja pelayanan dan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. | 5. Kemudahan | |
|--|--|--------------|--|

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018

H. Instrumen Penelitian (Uji Validitas Dan Realibilitas)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat non-mekanis dengan instrumen utama berupa kuesioner. Maka untuk mengukur validitas dan reliabilitas dilakukan pengujian terlebih dahulu.

1. Pengujian Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Dalam penelitian ini, alat uji validitas yang digunakan yaitu alat uji yang berdasarkan pendekatan *construct validity*, yakni dengan melihat korelasi skor per item dengan skor total seluruh item (*item-item total correlation*). Metode yang digunakan adalah teknik korelasi produk momen (*moment product correlation*). Nilai korelasi yang diperoleh lalu dibandingkan dengan nilai korelasi (r) *product moment*. Jika r -hitung lebih besar dari r -tabel berarti pertanyaan dianggap memenuhi kriteria validitas. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 maka dapat di katakan valid.⁴⁹

⁴⁹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014), hlm 89

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil atau pengukurannya dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang relatif sama artinya pengukuran tersebut sudah memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha (α) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki cronbach alpha $> 0,60$.⁵⁰

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat ada atau tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik apabila model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji dan melihat apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi yang terdistribusi secara normal atau tidak. Regresi yang yaitu regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov*, jika hasil pengujian >0.05 maka dapat dikatakan jika residual data telah terdistribusi normal.⁵¹

⁵⁰ Albert Kurniawan, *Ibid*, hlm 102

⁵¹ Albert Kurniawan, *Ibid* hlm 156

b. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji multikolonieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. apabila ada korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, artinya hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Syarat untuk mendeteksi multikolonieritas pada suatu model dilihat apabila nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *tolerance*.⁵²

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu suatu uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang memenuhi persyaratan apabila terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan metode *prank spermaen* dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan

⁵² Albert Kurniawan, *Ibid hlm 157*

terhadap absolut residual ($\alpha=0.05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.⁵³

d. Uji Linearitas

Tujuan dari Uji linieritas yaitu digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian pada spss dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikan 0,5. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan linieritas kurang dari 0,5.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan model persamaan regresi linier dengan variabel bebas yang lebih dari satu variabel bebas. Analisis ini untuk memperkirakan nilai dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami peningkatan atau penurunan. Model regresi yang digunakan yaitu dengan Rumus Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

Keterangan :

Y = Nilai variabel dependen (kepuasaan pelanggan)

a = koefisien konstanta

X₁ = nilai variabel independen pertama (kualitas pelayanan)

X₂ = nilai variabel independen kedua (kualitas produk)⁵⁴

⁵³ Anwar Sanuri, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2011), hlm 141

3. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t yaitu untuk melihat dan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikan > 0.05 .⁵⁵ Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan Jika signifikan < 0.05 , artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur semua variabel independen yang dimasukkan dalam model apakah mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian secara simultan yaitu dengan membandingkan jika nilai signifikan $> 0,05$ artinya semua variabel independen secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁶

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yaitu digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

⁵⁴ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014), hlm 194

⁵⁵ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2009), hlm 188

⁵⁶ Suliyanto, *Ibid*, hlm 190

dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variasi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variasi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk menentukan nilai angka koefisien determinasi dilihat pada kolom *R square* pada tabel model *summary*.⁵⁷

⁵⁷ Suliyanto, *Ibid*, hlm 191

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan PT Thamrin Brothers

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Thamrin Brothers pada awalnya merupakan sebuah toko yang bergerak di bidang penjualan sepeda dan sepeda motor berbagai merek, antara lain : merek Mitsubishi, Binter, Honda, Verspa, Yamaha dan sebagainya. Toko tersebut bernama "Toko Singasari", yang berdiri pada tahun 1965 dan berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 300-303 Palembang. Toko ini selain menjual sepeda dan berbagai jenis sepeda motor juga menjual berbagai merek ban kendaraan bermotor empat, diantaranya : merk Goodyear , Intirub, dan lain-lain. Saat ini toko Singasari hanyalah merupakan toko pengecer biasa, belum menjadi agen atau distributor penyalur resmi dari salah satu produk di atas.

Tahun 1968, toko Singasari dipercaya menjadi distributor tunggal ban merk Goodyear untuk daerah pemasaran Sumatera Selatan. Juga pada tahun 1968 pula toko Singasari secara resmi menjadi "CV. Thamrin Brothers" dengan akte notaris Palembang No. 08 tanggal 11 Desember 1968. PT Thamrin Brothers merupakan perusahaan keluarga yang didirikan oleh tiga bersaudara, yaitu⁵⁸ :

⁵⁸ <http://www.woma.blogspot.co.id/2012/02/thamrin-brothers-palembang-jalan-letnan.html>, diakses pada 17 april 2018 pukul 14:21

1. Koko Gunawan Thamrin
2. Mimi Gunawan Thamrin
3. Sariah Lenawati

Dengan Keluarga Bapak Mimi Gunawan Thamrin (terhitung tanggal 23 Januari 1984 dengan akte notaris Aminus No. 47/1984) dan Ibu Sariah Lenawati (terhitung tanggal 28 April 1984 dengan notaris Aminus No.69/1984), maka tinggal Bapak Koko Gunawan Thamrin sebagai pemilik tunggal PT Thamrin Brothers Palembang.

PT Thamrin Brothers sebagai distributor Ban merk Goodyear hanya sampai tahun 1984. pada tahun 1992 sampai saat ini PT Thamrin Brothers dipercaya oleh PT. Cahaya Harapan Abadi Jakarta, menjadi *main dealer* (dealer utama) sepeda motor merek Yamaha untuk wilayah pemasaran Sumatera Selatan yang meliputi kota Palembang, dan sekitarnya. termasuk Prabumulih, Sekayu, Muara Enim, Baturaja, Lahat, Pagagaralam, Linggau, Curup, dan Bengkulu.

Guna menunjang penjualan sepeda motor merek Yamaha, maka pada tahun 1976 sampai tahun 1985 dibuka bengkel perbaikan khusus untuk motor merek Yamaha yang beralokasi di jalan Letnan Sayuti No. 651-654 Palembang, dan Kemudian dibuka kembali pada bulan Desember 1990 sampai saat ini beralokasi di jalan Letnan Sayuti No. 655, sedangkan

Yamaha Center Palembang sebagai Pusat jual/ beli tambah motor baru dan bekas sejak bulan Desember 1990 sampai saat ini.⁵⁹

Tahun 1974, PT Thamrin Brothers mendapatkan kepercayaan dari PT. Toyota Astra Motor Palembang untuk menjadi Sub Dealer kendaraan bermotor roda empat merek Toyota dan Daihatsu di Palembang. Tetapi tidak begitu lama, karena pada tahun 1975 PT Thamrin Brothers diangkat oleh PT. Indomobil Group Jakarta menjadi Dealer Tunggal untuk kendaraan bermotor roda empat merek Suzuki, untuk daerah pemasaran Sumatera Selatan yang meliputi kota Palembang dan sekitarnya Prabumulih, Muara Enim, Gelumbang, Baturaja, Lahat, Pagaram, Martapura, Lubuk Linggau, Pangkal Pinang.

PT.Thamrin Brothers didirikan pada tahun 1968 dan berpusat di Kota Palembang, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang dealer otomotif. Thamrin Brothers merupakan main dealer untuk kendaraan roda dua bermerek Yamaha. Perusahaan tidak hanya menjual unit kendaraan baru tapi juga kendaraan bekas pakai.

Aktivitas perusahaan dalam menjual produk-produk roda dua, sparepart yang diproduksi Yamaha dan layanan purna jual. Perkembangan bisnis otomotif yang berkembang pesat telah mendorong manajemen perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya dengan memperluas jaringan kerja. Sekarang TB telah memiliki beberapa cabang diantaranya : 10

⁵⁹ <http://www.woma.blogspot.co.id/2012/02/thamrin-brothers-palembang-jalan-letnan.html>, diakses pada 17 april 2018 pukul 14:21

cabang di dalam kota Palembang dan 28 cabang di luar wilayah kota Palembang.

PT Thamrin Brothers adalah unit bisnis dari Thamrin Group sebagai main dealer sepeda motor Yamaha di wilayah pemasaran Sumatera Selatan dan Bengkulu. PT Thamrin Brothers memiliki dukungan fasilitas baik sarana maupun prasarana penjualan (*sales*), bengkel (*service*), dan suku cadang (*spare part*), atau yang sering disebut 3S.⁶⁰

PT Thamrin Brothers Cabang Pagaram didirikan pada tahun 2005 yang berpusat di tengah kota Pagaram, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang dealer otomotif. Saat ini keberadaan PT Thamrin Brothers sudah dikenal masyarakat luas khususnya Kota Pagaram. PT Thamrin Brothers dipegang oleh Kepala Cabang Bapak Abdur Rahman, Koordinator Sales Bapak Arif Rusman, Bapak Bambang Pahlawan dan Pengawas Showroom Bapak Redi Raensa dan beberapa *group marketing*.⁶¹

2. Lokasi PT Thamrin Brothers

Dealer Resmi Yamaha PT. Thamrin Brothers beralamat di Jl. Kapten Sanap, Simpang Tanjung Aro, Kecamatan Dempo Selatan, Kota Pagaram Selatan.

⁶⁰ <https://.thamrinbrotehers.co.id>, Diakses pada 4 April 2018, pukul 15:33

⁶¹ Wawancara Sales, Ismi Azhari, Pt Thamrin Brothers, Pada 4 April 2018, pukul 11:12

Gambar 4.1
PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

3. Visi Dan Misi PT Thamrin Brothers

a. Visi

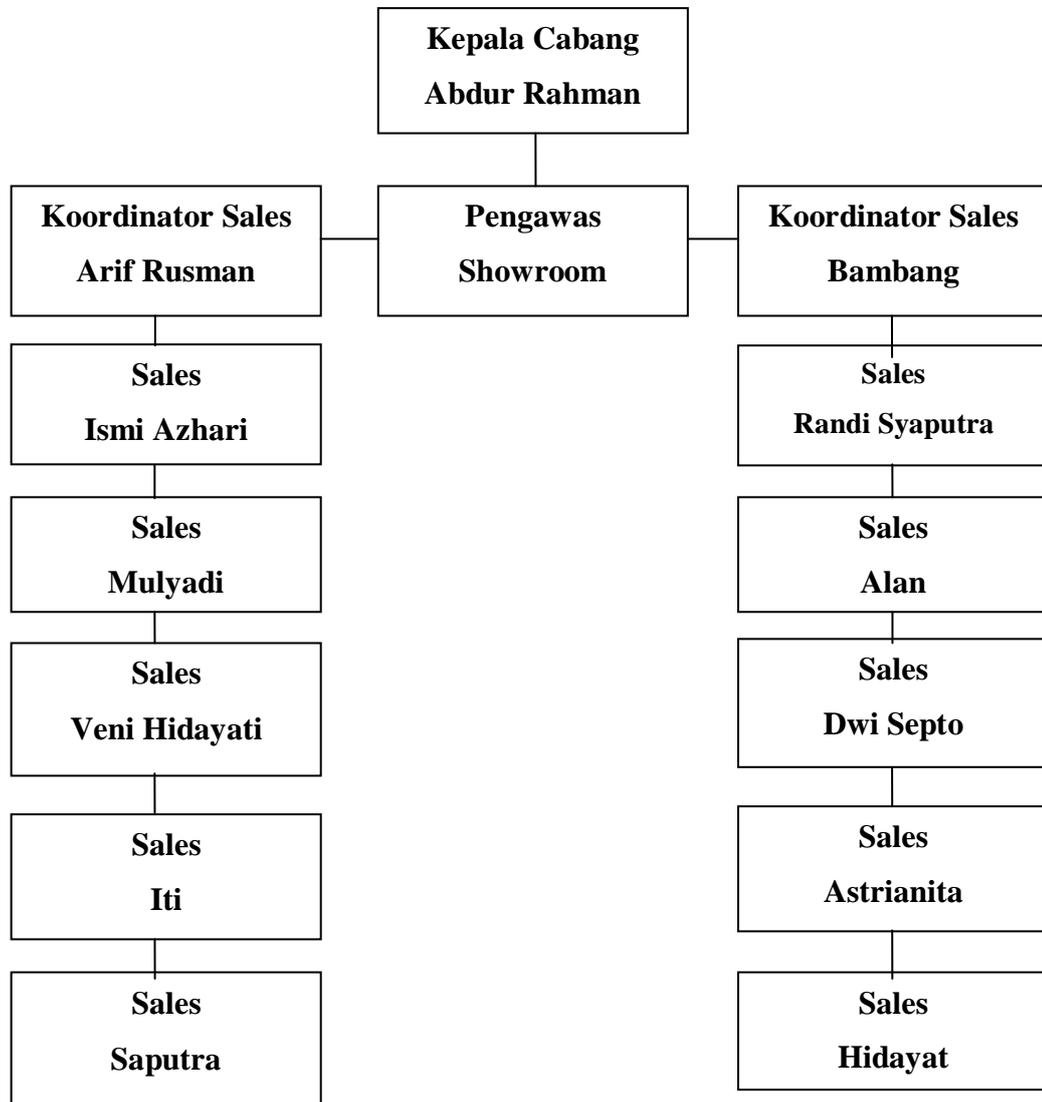
1. Menjadi perusahaan distributor motor, produk dan jasa pendukungnya yang memiliki jaringan pemasaran terbesar di Indonesia.
2. Menjadi perusahaan yang terpercaya, meliputi sumber daya manusia yang handal, sistem pengelolaan keuangan yang solid, dan Infrastruktur yang tepat guna.

b. Misi

1. Melakukan terobosan dan analisa untuk pengembangan bisnis dengan membentuk jaringan-jaringan (Penjualan, Perawatan, dan Suku Cadang) baru di seluruh Indonesia.
2. Memastikan terjadinya pertumbuhan penjualan dan pangsa pasar di setiap wilayah operasional.
3. Melakukan strategi bisnis perusahaan yang didukung oleh strategi kebijakan yang optimal.
4. Mengembangkan dan menempatkan karyawan sesuai dengan tuntutan kompetensi jabatan sehingga karyawan memiliki kapasitas serta dapat menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
5. Menerapkan Standar Operasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.
6. Mengembangkan sistem infrastruktur, informasi teknologi serta sumber daya fisik yang tepat guna dan terintegrasi dengan departemen terkait, sesuai standar yang berlaku.
7. Melakukan audit internal kontrol secara periodik dan objektif.

4. Struktur Organisasi PT Thamrin Brothers

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT Thamrin Brothers



Sumber : PT Thamrin Brothers Pagaram

5. Logo PT Thamrin Brothers

Gambar 4.3
Logo PT Thamrin Brothers



6. Slogan Produk Yamaha Thamrin Brothers

Gambar 4.4
Slogan Produk Yamaha PT Thamrin Brothers



7. Produk Motor Yamaha PT Thamrin Brothers

Motor pabrikan yamaha sekarang sudah banyak kita temui di jalanan raya baik di kota ataupun di desa. Dengan banyak masyarakat yang membeli motor yamaha tentunya sudah dapat dipastikan bahwa produk produk motor yamaha banyak keunggulan dan tentunya memiliki kualitas yang bagus, ke awetan motor juga sudah terjamin. Berikut ini adalah beberapa keunggulan motor yamaha :

a. Keunggulan Motor Bebek Yamaha

1) Tampilan Motor Yamaha lebih Sporty

Hampir semua produk motor bebek merek Yamaha dibekali dengan memiliki tampilan dan juga desain yang menawan , body dan cat warna yang terlihat lebih menarik sehingga banyak orang jatuh cinta dengan produk produk Yamaha.

2) Menggunakan Sistem Mono Shock

Salah satu keunggulan dari Yamaha adalah motor bebek yang sudah menggunakan sistem monoshock yaitu Yamaha Jupiter MX, motor ini sudah mengaplikasikan sistem monoshock tentunya dengan menggunakan monoshock dapat diyakini akan membuat laju motor menjadi lebih stabil, handling lebih nyaman dan aman terutama ketika sedang melakukan cornering, manuver dan lain sebagainya.⁶²

b. Keunggulan Motor Matic Yamaha

1) Memiliki Dimensi yang kecil

Hampir semua pabrikan Yamaha khususnya motor matic memiliki dimensi yang tidak terlalu besar, selain itu juga motor matic yamaha memiliki desain dan body yang kecil, elegan dan aerodinamis. Ukuran mesin pun bervariasi tergantung kebutuhan standard motor matic Yamaha ada yang mempunyai ukuran mesin 110cc, 115cc, ataupun 125 cc nya.

⁶² <http://www.modifikasi.co.id/1398/pengguna-yamaha-masuk-ini-dia-8-keunggulan-motor-yamaha>, diakses 14 april 2018, pukul 15:24

2) Memiliki Bobot yang ringan

Dengan dimensi yang tidak terlalu besar hal ini dapat dipastikan bahwa motor pabrikan Yamaha memiliki bobot yang ringan, lincah dan gesit sehingga memudahkan pengendara dalam mengendalikan motor maticnya untuk zigzag , cornering, atau bermanuver.

3) Memiliki Akselerasi kelas motor matic

Motor matic dari Yamaha ini dibekali dengan tarikan gas yang enak dan responsif sehingga memiliki akselerasi yang spontan dengan begitu memudahkan untuk cepat mencapai tujuan.⁶³

c. Keunggulan Motor Sport Yamaha

1.) Kaki – Kaki yang Stabil

Yamaha New Vixion adalah salah satu produk andalan Yamaha yang mana memiliki keunggulan kaki-kaki yang kekar dan juga performa mesin yang joss, Vixion sendiri memiliki handling yang nyaman, mudah digunakan untuk zigzag, cornering dengan memiliki kestabilan yang mantab, selain vixion juga ada motor yamaha byson, dan sekarang ini yamaha byson sudah mengeluarkan versi injeksi.

2.) Dibekali dengan Teknologi Lampu LED yang Terang

Untuk motor Yamaha yang sudah menggunakan Lampu LED adalah di kelas motor sport terbaru pabrikannya diantaranya yaitu Motor Yamaha R15 dan Yamaha R25. Motor ini adalah motor

⁶³ <http://www.modifikasi.co.id/1398/pengguna-yamaha-masuk-ini-dia-8-keunggulan-motor-yamaha>, diakses 14 april 2018, pukul 15:24

yang sudah menggunakan lampu LED yang mana lampu tersebut membuat beban kelistrikan berkurang, selain itu memiliki cahaya yang terang saat digunakan pada malam hari.⁶⁴

Gambar 4.5
Produk Motor Yamaha



⁶⁴ <http://www.modifikasi.co.id/1398/pengguna-yamaha-masuk-ini-dia-8-keunggulan-motor-yamaha>, diakses 14 april 2018, pukul 15:24

B. Deskripsi Identitas Responden

Deskripsi identitas responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itu deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam 2 kelompok yaitu kelompok laki-laki dan kelompok perempuan. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah disebar oleh peneliti didapatkan responden sesuai jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid laki-laki | 46 | 54.1 | 54.1 | 54.1 |
| perempuan | 39 | 45.9 | 45.9 | 100.0 |
| Total | 85 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 85 responden didapat sebagian besar responden adalah laki-laki sebesar 46 responden, sedangkan sisanya 39 responden berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan di PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Deskripsi responden menurut umur menguraikan atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Berdasarkan hasil dari kuisisioner yang telah disebar oleh peneliti didapatkan responden dengan umur sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskriptif responden berdasarkan
Umur

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 20-30 | 27 | 31.8 | 31.8 | 31.8 |
| 31-40 | 25 | 29.4 | 29.4 | 61.2 |
| 41-50 | 19 | 22.4 | 22.4 | 83.5 |
| 51-60 | 11 | 12.9 | 12.9 | 96.5 |
| 61-70 | 3 | 3.5 | 3.5 | 100.0 |
| Total | 85 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas Menunjukkan bahwa responden dengan umur 20-30 tahun sebanyak 27 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 25 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 19 orang, umur 51-60 tahun sebanyak 11 orang dan umur 61-70 tahun sebanyak 3 orang. Artinya responden terbanyak berumur 20-30 tahun dan responden terendah dengan umur 61-70 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya pikir yang dimiliki oleh responden. Oleh karena itu dalam penelitian ini maka tingkat pendidikan responden dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian yaitu SD, SMP, SMA, DIPLOMA, dan S1. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah disebar oleh peneliti didapatkan responden dengan pendidikan terakhir sebagai berikut :

Tabel 4.3
Deskriptif responden berdasarkan
Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SD | 10 | 11.8 | 11.8 | 11.8 |
| SMP | 19 | 22.4 | 22.4 | 34.1 |
| SMA | 41 | 48.2 | 48.2 | 82.4 |
| DIPLOMA | 2 | 2.4 | 2.4 | 84.7 |
| S1 | 13 | 15.3 | 15.3 | 100.0 |
| Total | 85 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas hasil dari frekuensi responden menurut pendidikan terakhir, terlihat bahwa sebagian besar responden lebih banyak memiliki jenjang pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 41 orang. maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis pendidikan terakhir pelanggan yang membeli motor Yamaha yang ditawarkan oleh PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam mempunyai pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden menurut jenis pekerjaan yaitu menguraikan atau menggambarkan mengenai identitas responden menurut jenis pekerjaan responden. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah disebar oleh peneliti didapatkan responden dengan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.4
Deskriptif responden berdasarkan
Pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid petani | 47 | 55.3 | 55.3 | 55.3 |
| pedagang | 22 | 25.9 | 25.9 | 81.2 |
| pns | 11 | 12.9 | 12.9 | 94.1 |
| polisi | 3 | 3.5 | 3.5 | 97.6 |
| tko | 2 | 2.4 | 2.4 | 100.0 |
| Total | 85 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Petani sebanyak 53 orang sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pelanggan yang membeli motor merek Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam adalah sebagai petani.

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Pengujian Instrumen (Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas)

a. Uji Validitas

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X1). Untuk melihat apakah nilai valid maka harus dibandingkan dengan R tabel pada $DF=N-2$ dan probabilitas 0.005. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang, maka $85-2=83$. R tabel untuk DF dengan probabilitas 0.005 adalah 0,213.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| Variabel | Item Pernyataan | Corrected item pernyataan total correlation (R hitung) | R tabel | Keterangan |
|-------------------------------|-----------------|--|---------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan(X1) | k. Pelayanan 1 | 0,567 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 2 | 0,742 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 3 | 0,635 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 4 | 0,427 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 5 | 0,207 | 0,213 | Tidak Valid |
| | k. Pelayanan 6 | 0,393 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 7 | 0,413 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 8 | 0,606 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 9 | 0,577 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 10 | 0,623 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 11 | 0,281 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 12 | 0,336 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 13 | 0,567 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 14 | 0,742 | 0,213 | Valid |
| | k. Pelayanan 15 | 0,635 | 0,213 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan uji validitas dapat dilihat bahwa butir item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan diketahui nilai dari masing-masing item pernyataan dari tabel *corrected item-total correlation* > R tabel maka instrumen untuk variabel independen kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid. Kecuali untuk pernyataan no 5 tidak valid hal ini dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* < R tabel.

2) Uji Validitas Variabel Independen Kualitas Produk (X2)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)

| variabel | Item Pernyataan | Corrected item pernyataan total correlation (R hitung) | R tabel | Keterangan |
|---------------------------------|----------------------------|---|----------------|-------------------|
| Kualitas Produk (X2) | k. produk 1 | 0,737 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 2 | 0,843 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 3 | 0,522 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 4 | 0,764 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 5 | 0,359 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 6 | 0,542 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 7 | 0,643 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 8 | 0,449 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 9 | 0,529 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 10 | 0,402 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 11 | 0,737 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 12 | 0,843 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 13 | 0,591 | 0,213 | Valid |
| | k. produk 14 | 0,748 | 0,213 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian validitas untuk variabel kualitas produk (X2) dapat dilihat bahwa 14 butir item pernyataan untuk variabel kualitas produk diketahui nilai dari masing-masing item pernyataan dari tabel *corrected item-total correlation* > R_{tabel} maka instrumen untuk variabel independen kualitas produk (X2) dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

| Variabel | Item Pernyataan | Corrected item pernyataan total correlation | R tabel | Keterangan |
|------------------------------|------------------------|--|----------------|-------------------|
| Kepuasan Pelanggan(Y) | k. pelanggan 1 | 0,869 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 2 | 0,788 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 3 | 0,831 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 4 | 0,813 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 5 | 0,786 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 6 | 0,782 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 7 | 0,869 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 8 | 0,788 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 9 | 0,388 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 10 | 0,763 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 11 | 0,805 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 12 | 0,694 | 0,213 | Valid |
| | k. pelanggan 13 | 0,788 | 0,213 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian validitas untuk variabel Kepuasan pelanggan dapat dilihat bahwa

13 butir item pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan diketahui nilai dari masing-masing item pernyataan dari tabel *corrected item-total correlation* > R tabel maka instrumen untuk variabel dependen kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan(X1) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .809 | 15 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Nilai cronbach alpha pada tabel 4.8 adalah 0,809 dimana nilai tersebut adalah lebih besar daripada 0,6 maka instrumen untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas Variabel Independen Kualitas Produk (X2)

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas produk (X2) dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .885 | 14 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Nilai cronbach alpha pada tabel 4.9 adalah 0,885 dimana nilai tersebut adalah lebih besar daripada 0,6 maka instrumen untuk variabel kualitas produk (X2) dinyatakan reliabel.

3) Uji Reliabilitas Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian reliabilitas untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .944 | 13 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Nilai cronbach alpha pada tabel 4.10 adalah 0,944 dimana nilai tersebut adalah lebih besar daripada 0,6 maka instrumen untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel.

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Jika nilai $\text{sig} > 0.05$ maka dapat dikatakan jika residual data telah terdistribusi normal.⁶⁵ Data yang baik dan layak membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.11
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 85 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 6.48470536 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .068 |
| | Positive | .068 |
| | Negative | -.061 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .626 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .828 |

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian normalitas dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov*, Analisis dari

⁶⁵ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014), hlm 156

tabel menunjukkan bahwa nilai *Sig* sebesar $0,828 > 0,05$, maka dapat dikatakan jika residual data telah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Untuk mendeteksi multikolonieritas pada suatu model adalah
 Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari $0,1$ maka dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *tolerance*.⁶⁶ Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.12
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -9.725 | 6.975 | | -1.394 | .167 | | |
| kualitas pelayanan | .320 | .146 | .206 | 2.202 | .030 | .616 | 1.622 |
| kualitas produk | .735 | .114 | .602 | 6.447 | .000 | .616 | 1.622 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian multikolonieritas bahwa nilai *tolerance* dan VIF *tolerance* kedua variabel adalah $0,616 > 0,10$ dan nilai VIF dari dua variabel adalah $1,622 < 10,00$. Jadi seluruh variabel menunjukkan angka *tolerance* >

⁶⁶ Albert Kurniawan, *Ibid*, hlm 157

0,10 dan memiliki nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini heteroskedastisitas diuji dengan metode *rank spearman*. Jika Semuanya nilai Sig. > 0,05 semua variabel terhadap residual berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.⁶⁷ hasil pengujian dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas

| | | kualitas pelayanan | kualitas produk | Unstandardized Residual |
|--------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|
| Spearman's rho | Correlation Coefficient | 1.000 | .652** | .002 |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 | .986 |
| | N | 85 | 85 | 85 |
| kualitas produk | Correlation Coefficient | .652** | 1.000 | .085 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . | .439 |
| | N | 85 | 85 | 85 |
| Unstandar dized Residual | Correlation Coefficient | .002 | .085 | 1.000 |
| | Sig. (2-tailed) | .986 | .439 | . |
| | N | 85 | 85 | 85 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

⁶⁷ Albert Kurniawan, *Ibid, hlm 157*

Berdasarkan hasil pengujian untuk kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat dilihat bahwa Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai *Sig* pada kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,986 > 0.05$ dan nilai *Sig* pada kualitas produk (X2) sebesar $0,439 > 0.05$. Artinya kedua variabel memiliki nilai *sig* > 0.05 , maka dapat dikatakan bahwa semua variabel tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan linieritas $< 0,5$ dan bisa dilihat jika nilai Eta $>$ Eta square artinya model regresi telah memenuhi asumsi linieritas.

Tabel 4.14
Uji linieritas
ANOVA Table

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|---------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| kepuasan pelanggan * kualitas pelayanan | Between Groups (Combined) | 3894.880 | 22 | 177.040 | 2.670 | .001 |
| | Linearity | 2682.226 | 1 | 2682.226 | 40.458 | .000 |
| | Deviation from Linearity | 1212.653 | 21 | 57.745 | .871 | .626 |
| Within Groups | | 4110.344 | 62 | 66.296 | | |
| Total | | 8005.224 | 84 | | | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Measures of Association

| | R | R Squared | Eta | Eta Squared |
|--|------|-----------|------|-------------|
| kepuasan pelanggan * kualitas pelayanan | .579 | .335 | .698 | .487 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian linieritas menunjukkan bahwa nilai *Sig* pada kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya model regresi telah memenuhi asumsi linieritas. Nilai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan untuk Eta $>$ Eta squared ($0,698 > 0,487$) Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi linieritas.

Tabel 4.15
Uji linieritas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| kepuasan pelanggan * kualitas produk | Between Groups | (Combined) | 5867.924 | 30 | 195.597 | 4.942 | .000 |
| | | Linearity | 4264.083 | 1 | 4264.083 | 107.734 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1603.840 | 29 | 55.305 | 1.397 | .143 |
| | Within Groups | | 2137.300 | 54 | 39.580 | | |
| Total | | | 8005.224 | 84 | | | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Measures of Association

| | R | R Squared | Eta | Eta Squared |
|---|------|-----------|------|-------------|
| kepuasan pelanggan * kualitas produk | .730 | .533 | .856 | .733 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh dari pengujian linieritas menunjukkan bahwa nilai **Sig** pada kualitas produk (X2) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya model regresi telah memenuhi asumsi linieritas. Nilai kepuasan pelanggan dan kualitas produk untuk $Eta > Eta\ squared$ ($0,856 > 0,733$). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi linieritas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan persamaan yang dihasilkan melalui analisis regresi linier berganda dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.16
Uji Analisis Regresi linier berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -9.725 | 6.975 | | -1.394 | .167 | | |
| kualitas pelayanan | .320 | .146 | .206 | 2.202 | .030 | .616 | 1.622 |
| kualitas produk | .735 | .114 | .602 | 6.447 | .000 | .616 | 1.622 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = -9,725 + 0,320(X_1) + 0,735(X_2)$$

- a. Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -9,725 menjelaskan bahwa jika perusahaan tidak meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, dengan kata lain perusahaan mengabaikan faktor yang ada pada kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka nilai dari sikap pelanggan terhadap kepuasan akan menurun sebesar -9,725. Hal ini menandakan bahwa perusahaan harus dapat lebih meningkatkan setiap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ada di PT Thamrin Brothers.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif sebesar 0,320 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan bertambah 1% maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,320. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
- c. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) bernilai positif sebesar 0,735 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk bertambah 1% maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,735. Artinya semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial, hasil perhitungan uji t dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} pada masing-masing variabel independen, kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} .⁶⁸ Nilai t_{tabel} yang didapat berdasarkan penelitian ini sebagai berikut :

n = jumlah jumlah sampel

k = jumlah variabel penelitian

$df = n - k$

$df = 85 - 3 = 82$

Nilai signifikan yang digunakan adalah 5%, karena 2 sisi, jadi signifikannya 0,025 maka, nilai $t_{tabel} = 1,989$

Tabel 4.17
Uji T
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -9.725 | 6.975 | | -1.394 | .167 | | |
| kualitas pelayanan | .320 | .146 | .206 | 2.202 | .030 | .616 | 1.622 |
| kualitas produk | .735 | .114 | .602 | 6.447 | .000 | .616 | 1.622 |

⁶⁸ Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Penerbit Graham Ilmu, 2006), hlm 125

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -9.725 | 6.975 | | -1.394 | .167 | | |
| kualitas pelayanan | .320 | .146 | .206 | 2.202 | .030 | .616 | 1.622 |
| kualitas produk | .735 | .114 | .602 | 6.447 | .000 | .616 | 1.622 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel Kualitas Pelayanan (X1). memiliki nilai $t_{hitung} 2,202 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$. Artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

2. Kualitas Produk (X2)

Variabel Kualitas Produk (X2). memiliki nilai $t_{hitung} 6,447 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam.

b. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,005.⁶⁹

Cara mencari F tabel yaitu : Jumlah sampel - jumlah variabel - 1

$85 - 3 - 1 = 81$ Maka didapat nilai $F_{\text{tabel}} = 2,72$.

Tabel 4.18
Uji F
ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 4472.906 | 2 | 2236.453 | 51.918 | .000 ^a |
| Residual | 3532.318 | 82 | 43.077 | | |
| Total | 8005.224 | 84 | | | |

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($51,918 > 2,72$) dengan tingkat signifikansi uji kelayakan model sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

⁶⁹ Imam Ghazali, *Ibid*, hlm 132

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variasi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁷⁰

Tabel 4.19
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .747 ^a | .559 | .548 | 6.563 |

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas Koefisien determinasi (R^2) diperoleh dari R square sebesar 0,559 atau 55,9 % yang berarti bahwa sumbangan atau kontribusi dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan pelanggan(Y) cukup besar. Sedangkan sisanya 44,1% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

⁷⁰ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika Dan Penelitian Edisi Revisi*, (Yogyakarta : Penerbit Pustaka Jaya, 2011), hlm 108

D. Hasil Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil uji t parsial analisis regresi kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai $2,202 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan diterapkan oleh karyawan PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diterapkan oleh karyawan PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hal ini dikukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom, 2016 dengan melakukan penelitian Jurnal dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung* , yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil uji t parsial analisis regresi kualitas produk (X2) diperoleh $6,447 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam. Nilai koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh produk motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hal ini dikukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Risnawati dan Nuril Huda, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin tahun 2013, dengan judul "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin*". Berdasarkan Hasil Penelitian Menyatakan Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas produk merupakan hal yang tidak kalah penting yang harus diberikan oleh perusahaan PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam apabila menginginkan produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar. Pelanggan selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram. Hal ini bisa dilihat Berdasarkan hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($51,918 > 2,72$) dengan tingkat signifikansi uji kelayakan model sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

Hal ini dikukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tias Windarti Dan Mariati Ibrhahim Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau, 2017, dengan judul “ *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*” hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara silmutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Dalam menjalankan suatu bisnis kualitas pelayanan dan kualitas suatu produk sangat perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan agar produk yang dijual bisa diterima oleh masyarakat dan dengan pelayanan yang baik juga akan menambah kepercayaan masyarakat kepada perusahaan yang nantinya akan menjadi pelanggan setia perusahaan.

BAB V

SIMPULAN

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Tharmin Brothers Kota Pagaram, simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis secara parsial (t) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (t) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari hasil uji t parsial analisis regresi kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai $2,202 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$. Artinya Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

2. Pengujian hipotesis secara parsial (T) Kualitas Produk

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (T) bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Tharmin Brothers Kota Pagaram, dilihat dari hasil uji t parsial analisis regresi kualitas produk (X2) diperoleh diperoleh $6,447 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mencerminkan apabila kualitas suatu produk semakin baik akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan. dalam membeli motor Yamaha pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaram.

3. Pengujian hipotesis secara simultan (F)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (F) bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Tharmin Brothers Kota Pagaram, hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($51,918 > 2,72$) dengan tingkat signifikansi uji kelayakan model sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menggambarkan apabila kualitas pelayanan yang baik, dan kualitas suatu produk semakin baik akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dalam membeli motor Yamaha pada PT Tharmin Brothers Kota Pagaram.

b. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi PT Tharmin Brothers Kota Pagaram, bidang akademisi, dan penelitian yang akan datang, diantaranya :

1. Bagi PT Tharmin Brothers Kota Pagaram

PT Tharmin Brothers Kota Pagaram harus selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain kualitas pelayanan, yang menjadi hal yang tidak kalah penting yaitu kualitas produk. Kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan.

Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk yang di beli, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang dan merekomendasikan pada teman dekat dan keluarga tentang produk yang dibeli pada suatu perusahaan.

2. Dari sisi akademis

Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan seperti variabel harga agar mendapat hasil yang menyeluruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai pembanding untuk penelitian sejenis lainnya yang bisa digunakan dengan semestinya bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati Rustika Dan M. Wahyuddin. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Jurnal Manajemen Sumber Daya. Vol. 5 No 1 Juni 2004
- Aulia Maslikhatul. *Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*. Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol 6 No 5 Mei 2017
- Farizal Brian. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Tiket Pada Pt. Artha Bangun Cemerlang*. Jurnal : (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 2 No 7 2013
- <http://www.woma.blogspot.co.id/2012/02/thamrin-brothers-palembang-jalan-letnan.html>, diakses pada 17 april 2018 pukul 14:21
- <https://yamaha.thamrin.co.id/>. Diakses 12 November 2017 Pukul 15:23
- Kotler Philip. Keller Kevin Lane. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler Philip. Keller Kevin Lane. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 13. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lite. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Stie Palangka Raya: Al –Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora Issn: 2476– 9576 Vol 3 No 1 April 2016
- Mahanani Sonya. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. Skripsi. Semarang Barat : Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. 2010. (Tidak Diterbitkan)
- Mowen John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. jilid 2. edisi kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia

- Panjaitan Januar Efendi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Jurnal: Derema Jurnal Manajemen Vol 11 No 2 September 2016
- Prasastono Ndaru Dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Jurnal. Universitas Stik ubank Semarang. Dinamika Kepariwisata Vol. XI No 2 Oktober 2012
- Prastiwi Asti. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT Matahari Sakti Surabaya*. Skripsi: Fakultas Ekonomi. Universitas Wijaya Putra Surabaya. 2012. (Tidak Diterbitkan)
- Priansa Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Risnawati Dan Huda Nuril. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin*. Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Jurnal Wawasan Manajemen. Vol 2 No 1 Februari 2014
- Sanusi Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. edisi 4. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak cukup !*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Utami Athira Tjahya. Arlin Ferlina Moch Trenggana. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung*. Fakultas Komunikasi Dan Bisnis. Universitas Telkom. Jurnal Management : Vol 3 No 1 April 2016

Windarti Tias Dan Mariaty Ibrahim. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Uniiversitas Riau. Jurnal: Jom Fisif Vol 4 No 2 Oktober 2017

Zakaria Diapinsa Gema. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pengguna Jasa Transportasi Blue Bird*. Universitas Ciputra Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6. No 4. April 2017



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Jesika Ninsi Utami
Nim/Jurusan : 14190149/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT
Thamrin Brothers Kota Pagaralam

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juni 2018

Penguji Kedua

Penguji Utama


Syamsiar Zahrani, M.A
NIP.197011142014111000


Sri Delasmi Jayanti, M.Acc.,Ak.,CA
NIK. 1605061831

**Mengetahui
Wakil Dekan I**




Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nama : H-157/Uh-09/VI/PPP-00903/2018
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Palembang, 27 Maret 2018

Kepada Yth.
Pimpinan PT Thamrin Brother
Di
Pagaralam

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan akan diadakannya penelitian dalam rangka memperlancar penulisan tugas akhir (TA) yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, maka dengan ini kami mohon kiranya bapak/ibu untuk dapat memberikan izin penelitian/observasi/wawancara dan pengambilan data di tempat yang bapak/ibu pimpin, adapun identitas Mahasiswa yang bersangkutan sebagai berikut:

Nama : Jesika Ninsi Utami
Nim : 14190149
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brother Kota Pagaralam

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan atas partisipasi dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I.
NIP. 197011261997032002

Tembusan:
1. Rektor UIN Raden Fatah ;
2. Mahasiswa bersangkutan;
3. Arsip



PT THAMRIN BROTHERS KOTA PAGARALAM
JL KAPTEN SANAP, SIMPANG TANJUNG ARO,
KECAMATAN DEMPO SELATAN, KOTA PAGARALAM
TELEPON 085266223335
LAMAN www.yamaha.thamrin.co.id

Pagaralam 2 April 2018

Hal : Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Febi Uin Raden Fatah Palembang
Di
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang nomor B-457/ Un.09/V1.1/PP.009/03/2018 tanggal 27 maret 2018, mengenai surat izin penelitian mahasiswa yang bernama:

Nama : Jesika Ninsi Utami
Nim : 14190149
Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT Thamrin Brothers Kota Pagaralam

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi sesuai dengan waktu yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang bersangkutan. Demikianlah surat balasan izin penelitian ini kami sampaikan dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya atas partisipasinya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Kepala Cabang PT Thamrin Brothers

PT. Thamrin Brothers

Abdur Rahman

1. **VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Alternatif jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju 3. N : Netral 5. SS : Sangat Setuju
 2. TS : Tidak Setuju 4. S : Setuju

| Pernyataan | Keterangan | | | | |
|--|------------|----|---|---|----|
| | STS | TS | N | S | SS |
| Tangible (bukti fisik) | | | | | |
| 1. Tempat parkir di PT Thamrin Brothers yang luas | | | | | |
| 2. Ruang showroom PT Thamrin Brothers yang bersih | | | | | |
| 3. Karyawan PT Thamrin Brothers berpenampilan rapi | | | | | |
| Reliability (kehandalan) | | | | | |
| | STS | TS | N | S | SS |
| 4. Karyawan PT Thamrin Brother memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan | | | | | |
| 5. Karyawan PT Thamrin Brother menyampaikan tentang produk dengan benar | | | | | |
| 6. Karyawan PT Thamrin Brother memberikan informasi tentang produk secara detail kepada pelanggan | | | | | |
| Responsiveness (Daya tanggap) | | | | | |
| | STS | TS | N | S | SS |
| 7. Karyawan PT Thamrin Brother selalu menunjukkan kesabaran terhadap pelanggan | | | | | |
| 8. Karyawan PT Thamrin Brother selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat | | | | | |
| 9. Karyawan PT Thamrin Brother langsung cepat menangani dalam pemrosesan keluhan pelanggan | | | | | |
| Assurance (jaminan) | | | | | |
| | STS | TS | N | S | SS |
| 10. Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan Karyawan PT Thamrin Brother | | | | | |
| 11. Karyawan PT Thamrin Brother memiliki pengetahuan tentang produk untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan | | | | | |
| 12. Karyawan PT Thamrin Brother bersikap sopan kepada pelanggan | | | | | |
| Emphaty (perhatian) | | | | | |
| | STS | TS | N | S | SS |
| 13. Karyawan PT Thamrin Brother memberikan perhatian individual kepada para pelangganya | | | | | |
| 14. Karyawan PT Thamrin Brother mudah berkomunikasi dengan pelanggan | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 15. Karyawan PT Thamrin Brother selalu mengutamakan kepentingan pelanggan | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

1. VARIABEL KUALITAS PRODUK

| Pernyataan | Keterangan | | | | |
|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| | STS | TS | N | S | SS |
| Performance (kinerja) | | | | | |
| 1. Motor merek Yamaha pada PT Thamrin Brother dapat memberikan kenyamanan saat berkendara | | | | | |
| 2. Motor merek Yamaha pada PT Thamrin Brother bahan bakarnya irit | | | | | |
| Durability (daya tahan) | STS | TS | N | S | SS |
| 3. Motor merek Yamaha pada PT Thamrin Brother dapat digunakan lebih dari 5 tahun | | | | | |
| 4. Sepeda motor Yamaha PT Thamrin Brother aman digunakan oleh siapa saja baik itu laki-laki maupun perempuan | | | | | |
| Conformance to specification (kesesuaian spesifikasi) | STS | TS | N | S | SS |
| 5. Motor merek Yamaha PT Thamrin Brother sesuai dengan standar kualitas yang ditawarkan | | | | | |
| 6. Sepeda motor merek Yamaha PT Thamrin Brother memiliki nilai ekonomis yang tinggi | | | | | |
| Features (keistimewaan tambahan) | STS | TS | N | S | SS |
| 7. Produk Yamaha PT Thamrin Brother memiliki kualitas yang bagus dengan harga yang ditawarkan | | | | | |
| 8. Desain Sepeda Motor Yamaha PT Thamrin Brother bagus dan bervariasi | | | | | |
| Pelayanan (Serviceability) | STS | TS | N | S | SS |
| 9. Lokasi Pembelian maupun servis sepeda motor Yamaha mudah ditemui | | | | | |
| 10. Produk sepeda motor Yamaha PT Thamrin Brother harga servisnya terjangkau | | | | | |
| Reliability (kehandalan) | STS | TS | N | S | SS |
| 11. Suku cadang yang digunakan motor Yamaha PT Thamrin Brother dapat bertahan lama | | | | | |
| 12. Produk Motor Yamaha PT Thamrin Brother jarang mogok atau rusak | | | | | |
| Keindahan (Estetika) | STS | TS | N | S | SS |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 13. Produk motor Yamaha PT Thamrin Brother memiliki desain body yang menarik | | | | | |
| 14. Pemilihan warna produk motor Yamaha PT Thamrin Brother lebih inovatif | | | | | |

1. VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN

Alternatif Jawaban

1. STP : Sangat Tidak Puas 3. N : Netral 5. SP : Sangat Puas
2. TP : Tidak Puas 4. P : Puas

| Pernyataan | Keterangan | | | | |
|--|------------|----|---|---|----|
| | STP | TP | N | P | SP |
| Kualitas Pelayanan | | | | | |
| 1. Tingkat kepuasan anda atas keramahan dan kepedulian karyawan PT Thamrin Brother dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan | | | | | |
| 2. Tingkat kepuasan anda atas pengetahuan tentang sepeda motor Yamaha yang disampaikan karyawan PT Thamrin Brother | | | | | |
| 3. Tingkat kepuasan anda atas Keamanan dan fasilitas yang ada di PT Thamrin Brother | | | | | |
| Kualitas Produk | | | | | |
| 4. Tingkat kepuasan anda atas kenyamanan yang anda rasakan dalam mengendarai sepeda motor Yamaha pada dibeli di PT Thamrin Brother | | | | | |
| 5. Tingkat kepuasan anda atas desain body motor Yamaha PT Thamrin Brother | | | | | |
| 6. Tingkat kepuasan anda atas penerangan lampu saat malam hari pada motor Yamaha | | | | | |
| Harga | | | | | |
| 7. Tingkat kepuasan anda atas kemudahan dalam mencari Suku cadang motor Yamaha | | | | | |
| 8. Tingkat kepuasan anda atas harga yang di berikan PT Thamrin Brother sesuai dengan kualitas produk motor Yamaha | | | | | |
| 9. Tingkat kepuasan anda atas harga yang diberikan perusahaan PT Thamrin Brother dibandingkan pesaing | | | | | |
| Emosional | | | | | |
| | STP | TP | N | P | SP |

| | | | | | |
|---|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 10. Tingkat kepuasan anda saat memakai motor merek Yamaha membuat anda lebih percaya diri | | | | | |
| 11. Tingkat kepuasan anda membeli motor merek Yamaha karena brand imagenya terkenal | | | | | |
| Kemudahan | STP | TP | N | P | SP |
| 12. Tingkat kepuasan anda melakukan adminitrasi saat membeli motor Yamaha di PT Thamrin Brother Kota Pagaralam sangat mudah | | | | | |
| 13. Tingkat kepuasan anda saat mencari suku cadang motor Yamaha mudah diadaptkan | | | | | |



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: JL. Prof. K.H. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Jesika Ninsi Utami
NIM : 14190149
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada Pt Thamrin Brother Kota Pagaram
Pembimbing I : Rudi Aryanto, S.Si.,M.Si

| No. | Hari/Tanggal | Hal Yang Di Konsulkan | Paraf |
|-----|--------------|--|-------|
| | 08/2/2018 | - Bera pendikitan terdalulu - populasi sampel, Analisis data tidak bupuk . - bies minimal r penelitian | |
| | 21/2/2018 | - Sampel 2 tidak benar . - Analisis fokus pada Reg. linear . - Sampel indikator Quisioner | |
| | 23/3/2018 | lajut penelitian, lapya | |
| | 25/4/2018 | ACC ujian Muayyasa | |



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

alamat: JL. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Jesika Ninsi Utami
NIM : 14190149
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT
Thamrin Brother Kota Pagaram
Pembimbing II : Siti Mardiah, S.Hi.,M.Si

| No. | Hari/Tanggal | Hal Yang Di Konsulkan | Paraf |
|-----|----------------|---|--------|
| | 2 maret 2018 | - Perbaiki analisis data tambah variable. - lihat teori lama | y |
| | 7 maret 2018 | - alasan pengambilan sample - tambah literatur review | y |
| | 9 maret 2018 | - ACC proposal | y |
| | 17 maret 2018 | - Pelajari lagi Definisi operasional - Indikator - Perbaiki pengembangan hipotesis | y |
| | 20. maret 2018 | ACC bab 1-2, 3 Perbaiki definisi operasional Perbaiki kesimpulan | y y |

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Jesika Ninsi Utami
NIM : 14190149
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Motor Yamaha Pada PT
Thamrin Brother Kota Pagaram
Pembimbing II : Siti Mardiah, S.Hi.,M.Si

| No. | Hari/Tanggal | Hal Yang Di Konsulkan | Paraf |
|-----|-----------------|---------------------------------------|-------|
| 1 | 17 April - 2018 | - Perbaiki bab U, V | J |
| | 20 April - 2018 | - Perbaiki penyajian analisis data | J |
| | 21 April 2018 | ACC bab U, V - siap di ujikan | J |