

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
MOTOR HONDA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT.SANPRIMA SENTOSA BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA EKONOMI**

O L E H :

YOSUA HAPOSAN MARULI TUA

NIM : S1 - 0214.173



**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2018**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK MOTOR HONDA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT.SANPRIMA SENTOSA BOGOR**

OLEH : YOSUA HAPOSAN MARULI TUA

NPM : S1 - 0214.173

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(RIZMAN RIFQIE, SE., MM)

(VERA CLARA S., S.Sos.,MM)

PENGUJI I

PENGUJI II

**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**

(YULI ANWAR, SE.,M.Ak)

(DEDY MULYADI, S.Si., M.Kom)

BOGOR, 03 JANUARI 2018

**KETUA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA BOGOR**

(YULI ANWAR, SE.,M.Ak)

KATA PENGANTAR

Dengan tidak henti-hentinya memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Motor Honda Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Sanprima Sentosa Bogor”.

Peneliti sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, penulisan skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua ku tercinta, Anggiat Hutabarat dan Dameria Kristina Siahaan yang telah memberikan dukungan terbaiknya, baik berupa moril, materil dan doa yang selalu menyertai untuk peneliti. Segala sesuatu yang kalian berikan tidak akan tergantikan oleh apapun.
2. Bapak Yuli Anwar, SE.,M.Ak., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor.
3. Bapak Rizman Rifqie SE.,MM., sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Vera Clara Simanjuntak S.Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada peneliti.
4. Dosen-dosen dan staf STIE Binaniaga Bogor.
5. Kedua kakak saya, Tania dan Tina serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan motivasi bagi peneliti.

6. Semua teman-teman kelas B2 Manajemen 2014 yang saling memotivasi dan membantu satu sama lain.
7. Rekan-rekan seluruh kelas Manajemen Ekonomi Angkatan 2014 yang telah memberikan motivasi dan saling membantu satu sama lain.
8. Teman-teman Scrotum Boys dan Basecamp Squad yang selalu ada untuk mendukung peneliti baik di waktu susah maupun senang.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Semoga Tuhan YME memberikan pahala atas kebaikannya.

Peneliti menyadari betul bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan juga saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, 3 Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB	
I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	9
II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	15
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	17
B. Kualitas Produk.....	22
1. Tingkatan Produk.....	23
2. Klasifikasi Produk.....	24
3. Dimensi Kualitas Produk.....	27
C. Kepuasan Pelanggan.....	29

1. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	32
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
D. Kerangka Pemikiran	39
E. Penelitian Terdahulu.....	41
F. Hipotesis Penelitian.....	44
III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode Penelitian.....	45
1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
2. Jenis Metode Penelitian	45
3. Data dan Sumber Data	46
4. Variabel Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel.....	46
C. Teknik Pengumpulan Data	49
D. Operasionalisasi Variabel.....	50
E. Metode Analisa Data	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	53
F. Uji Asumsi Klasik.....	54
1. Uji Normalitas.....	54
2. Uji Multikolinieritas.....	55
3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
G. Metode Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
H. Uji Hipotesis.....	58
1. Uji F	58
2. Uji T	59
3. Uji Determinasi.....	61

IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	62
	A. Sejarah Singkat PT.Sanprima Sentosa	62
	1. Gambaran Umum	62
	2. Visi dan Misi	64
	3. Jajaran Direksi dan Struktur Organisasi.....	65
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
	1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
	2. Variabel Kualitas Produk	69
	3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
	C. Profil Responden	73
	D. Uji Asumsi Klasik	77
	1. Uji Normalitas	77
	2. Uji Multikolinieritas	78
	3. Uji Heteroskedastisitas	79
	E. Analisis Regresi Linier Berganda	80
	F. Uji Hipotesis.....	82
	1. Uji Simultan (Uji F)	82
	2. Uji Parsial (Uji t)	83
	3. Koefisien Determinasi	84
	G. Pembahasan	86
V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
	A. Kesimpulan.....	88
	B. Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	90
	LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Penjualan Sepeda Motor	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3 Bobot dan Nilai Pilihan Jawaban	50
Tabel 4 Operasional Variabel	51
Tabel 5 Jajaran Direksi PT.Sanprima Sentosa	65
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Motor Honda (X2)	69
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Motor Honda (X2)	71
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	71
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 12 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 13 Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 14 Responden Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 15 Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 16 Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	76
Tabel 17 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Tabel 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	80
Tabel 20 Hasil Uji F (Uji Simultan)	82
Tabel 21 Hasil Uji T (Uji Parsial)	84
Tabel 22 Hasil Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2 Strategi Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3 Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 4 Logo PT.Sanprima Sentosa.....	62
Gambar 5 Struktur Organisasi PT.Sanprima Sentosa.....	66
Gambar 6 Grafik Scatterplot	79



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	93
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Mentah	97
LAMPIRAN 3 Total Data per Variabel	102
LAMPIRAN 4 Hasil Output SPSS	106
LAMPIRAN 5 Tabel Uji T	109
LAMPIRAN 6 Tabel Uji F	110



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA