

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahmatullah Arias Saputra

Nomor Mahasiswa : 20130410498

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO KU KOPMA UMY”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Mei 2017

Materai, 6.000,-

Rahmatullah Arias Saputra

Motto

Janganlah mengakhirkan pekerjaan hingga esok hari, yang mana dapat kamu mengerjakannya hari ini.

Seandainya tiada ilmu niscaya manusia itu seperti binatang.

“Do the best, be good, then you will be the best”

Sebuah tantangan akan menjadi beban, apabila hanya difikirkan. Dan sebuah cita-cita akan menjadi beban, jika itu hanya angan-angan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta yang telah mendidik dan selalu memberikan kasih sayang penuh. Terimakasih atas dukungan, semangat dan do'a yang selalu ayah dan ibu berikan. Ucapan terima kasih takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan Ayah dan Ibu. Aku selalu ingin berusaha untuk membuat ayah dan ibu merasa bahagia dan bangga. Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan padamu Ayah dan Ibu.

Untuk kedua adikku fredy ahmad dan nindya destri yang selalu mendoakan dalam setiap doanya yang memberi dukungan dan semangat. Dan semoa kelak kalian lebih dari aku.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen TOKO KU KOPMA UMY”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan positif bagi perusahaan terkait dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan buku petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan rela meluangkan waktu memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya karya tulis ini.
3. Segenap dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
4. Syafira, Handika, Upik dan Zenuri teman sebimbingan DPS bu Ika yang menjadi teman keluh kesah kesah bersama, tempat saling bertanya satu sama lain dan saling memotivasi antara satu sama lain.

5. Para sahabat-sahabat Fauzi, Arnando, Fredy, Amirul, Latif, Aziz serta teman-teman futsal OKNUM FC semoga kalian juga secepatnya bisa menyelesaikan skripsi.
6. Para teman-teman khususnya Bambang, Agam, Ilham, Yusuf, Ivan, dan Rahmat yang telah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
7. Untuk keluarga besar KOPMA UMY sebagai tempat belajar organisasi selama di UMY
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penyusun mengucapkan banyak terimakasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Landasan Teori..... | 9 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2. Kualitas Produk..... | 16 |
| 3. Kepuasan Konsume..... | 22 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 26 |
| C. Hipotesis..... | 28 |
| D. Model Penelitian | 31 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Obyek dan Subyek | 33 |
| B. Jenis Data | 33 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 35 |

| | |
|--|-----------|
| F. Uji Kualitas Instrumen..... | 38 |
| G. Analisis Data dan Uji Hipotesis | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian | 46 |
| 1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan | 46 |
| 2. Lokasi Perusahaan..... | 47 |
| 3. Visi dan Misi Perusahaan..... | 47 |
| 4. Struktur Perusahaan | 47 |
| 5. Analisis Deskriptif Responden..... | 50 |
| B. Uji Kualitas Instrumen | 54 |
| 1. Uji Validitas | 55 |
| 2. Uji Reliabilitas | 56 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| C. Uji Hipotesis dan Hasil Penelitian | 60 |
| D. Pembahasan (Interpretasi)..... | 65 |
| BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN | 69 |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran..... | 70 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 50 |
| 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin | 51 |
| 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi | 52 |
| 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli | 53 |
| 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja..... | 54 |
| 4.7. Uji Validitas..... | 55 |
| 4.8. Uji Reliabilitas..... | 56 |
| 4.9. Uji Multikolinearitas | 58 |
| 4.10. Uji Heteroskedastisitas | 59 |
| 4.11. Uji Normalitas | 60 |
| 4.12. Regresi Linear Berganda | 60 |
| 4.13. Uji t..... | 62 |
| 4.14. Uji F..... | 64 |
| 4.15. Koefisien Determinasi | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.1. Model Penelitian..... | 31 |
| 4.1. Struktur Organisasi | |