

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Dealer Honda di Bantul)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study On Honda Dealer Bantul)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

AGUNG HERMAWAN

20140410199

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : AGUNG HERMAWAN

Nomor Mahasiswa : 20140410199

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan” (Studi pada Dealer Honda di Bantul Yogyakarta)** 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, 30 Juli 2018



AGUNG HERMAWAN

MOTTO

“JIKA KAMU BENAR-BENAR MENGINGINKAN SESUATU

KAMU AKAN MENEMUKAN CARANYA

NAMUN

JIKA TIDAK SERIUS KAMU HANYA AKAN MENEMUKAN ALASAN”

“LEBIH UTAMA KERJA CERDAS

DARIPADA

KERJA KERAS YANG MELELAHKAN”

“TIDAK ADA KESUKSESAN MELAINKAN

DENGAN PERTOLONGAN ALLAH Q.S HUUD:88”

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat berjasa didalam hidup penulis.
2. Sahabat-sahabat penulis yang selalu menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
3. Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
4. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas desain, inovasi produk, kompetensi sosial, kompetensi teknis, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mengembangkan sebuah model penelitian dan 6 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden, yaitu pengguna kendaraan Honda di Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dari software AMOS 22 dalam model dan pengkajian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa model tersebut dapat diterima dengan baik dan selanjutnya hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa pengaruh variabel kualitas desain, variabel kompetensi sosial, variabel kualitas produk, variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen adalah positif dan signifikan, sedangkan variabel inovasi produk dan kompetensi teknis tidak signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Desain; Inovasi Produk; Kompetensi sosial; Kompetensi Teknis, Kualitas Produk; Kualitas Layanan; Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of design quality, product innovation, social competence, technical competence, product quality, service quality to customer satisfaction by developing a research model and 6 hypotheses proposed in this research. The number of samples in this study is 200 respondents, namely users of Honda vehicles in Yogyakarta. Data analysis techniques use Structural Equation Modeling (SEM) of AMOS 22 software in model and hypothesis assessment. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the model is well received and the results of this study provide theoretical implication that the influence of design quality variable, social competence variable, product quality variable, service quality variable to consumer satisfaction variable is positive and significant, product innovation and technical competence are insignificant.

Keywords: Design Quality; Product Innovation; Social competence; Technical Competence, Product Quality; Quality of Service; Customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG	Error! Bookmark not defined.
B. RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
C. TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
D. MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
B. Pengukuran Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
C. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.

1. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
5. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
6. Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
C. Uji Instrumen dan Data.....	41
D. Hasil Penelitian.....	51
D. PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	72
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

3.1. Definisi Operasional.....	27
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	39
4.2. Jenis Produk.....	39
4.3. Batas Katagori.....	41
4.4 deskriptif variabel.....	41
4.5. Hasil CFA kualitas produk.....	42
4.6. Hasil CFA kualitas desain.....	43
4.7. Hasil CFA inovasi produk.....	44
4.8. Hasil CFA kualitas layanan.....	45
4.9. Hasil CFA kompetensi sosial	46
4.10. Hasil CFA kompetensi teknis.....	48
4.11. Hasil CFA kepuasan pelanggan.....	49
4.12. Hasil uji reliabilitas.....	50
4.13. <i>Asswsment of Normality</i>	56
4.14. <i>Observations farthest from the centroid</i>	58
4.15. Hasil uji <i>goodness of fit</i>	59
4.16. Hasil uji hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model Penelitian.....	24
4.1.	Output CFA Kualitas Produk.....	43
4.2.	Output CFA Kualitas Desain.....	44
4.3.	Output CFA Inovasi Produk.....	45
4.4.	Output CFA Kualitas Layanan.....	46
4.5.	Output CFA Kompetensi Sosial.....	47
4.6.	Output CFA Kompetensi Teknis.....	48
4.7.	Output CFA Kepuasan Pelanggan.....	49
4.8.	Pemodelan SEM.....	52

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan pembuatan laporan penelitian skripsi dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MEMALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN”

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis telah berupaya sebaik-baiknya, akan tetapi dikarenakan keterbatasan penulis, maka penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam karya tulis skripsi ini, baik dalam susunan kata, kalimat maupun sistematika pembahasan yang terdapat pada skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Selayaknya sebuah penelitian, pasti selalu ada perkembangan dan modifikasi yang terus berubah di tiap waktunya, maka karya tulis skripsi ini juga membutuhkan pengembangan apabila sekiranya terdapat hal-hal baru yang layak untuk ditambahkan.

Terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., AK., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Retno Widowati, PA, M.Si, Ph.D, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Fauziah, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing penulis
5. Suyitno dan lilis andriani, selaku orang tua penulis yang telah berjasa didalam hidup penulis.
6. Segenap Dosen Pengajar di Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Staff Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Staff Laboratorium Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Seluruh rekan mahasiswa/i Program Studi Manajemen 2014, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu mendukung selama masa perkuliahan maupun proses pembuatan skripsi berlangsung.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu kepada para pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan ridho-Nya kepada kita semua, Amin ya Rabbal'alamin.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 14 November 2017

Penulis

AGUNG HERMAWAN