

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV.
MUSTIKA PERDANA GRUP CABANG ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH :

EMILIANA DETE

NIM : 2019410225

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : EMILIANA DETE
Nim : 2019410225
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CV. MUSTIKA PERDANA GRUP
CABANG ENDE

Ende, 13 Agustus 2024

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

PembimbingI

PembimbingII


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101


Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores


Maria Endang Janti, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Agustus 2024



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 01 | <u>Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1809 7501 | 1. | |
| 02 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u>
NIDN. 08 0507 8703 | 2. | |
| 03 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN: 08 2909 7501 | 3. | |
| 04 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 4. | |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende ”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 13 Agustus 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 13 Agustus 2024
Yang Memberi Pernyataan



Emiliana Dete
Nim : 2019410225

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.
Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.
Tidak ada kemudahan tanpa Doa.”

PERSEMBAHAN

Tinta emas dari penaku ini akan ku persembahkan untuk :

1. Dia sumber segalanya yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Ibunda Hermina Ena dan Ayahanda Ambrosius Rajo yang selama ini telah memberikan dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkanku ke gerbang kesarjanaan.
3. Yang tersayang oma Lusía So'o dan opa Frans Dhae, maci Sherly Dhae ,maci Falentina Lidwina Kue, paman Marselinus Ngao, dan Paman Ambrosius Waja, yang selalu memberikan dorongan dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang tersayang Kakak Anselmus Sadhi, Adik Us Ritu, Geron, Aris, Neldis Ea, Fanista Kue, Adik Ernesta Bay, Saudara Yokrianus Goa, yang telah mendorong dan mendukungku sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Yang tercinta keluarga besar Opa Fidelis Dengi dan Opa Fransiskus Dhae yang dengan caranya masing-masing mendukung penulis mencapai keberhasilan.
6. Rekan – rekan seperjuanganku Program Studi Manajemen lebih khususnya angkatan 2019 yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
7. Almamater tercinta Universitas Flores.
8. Agama, Bangsa, dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. MUSTIKA PERDANA GRUP CABANG ENDE." Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Willybrodus Lanamana, S.E.,M.M.A Selaku Rektor Universitas Flores
2. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende.
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Selaku pembimbing 1 yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Selaku pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf Universitas Flores yang kiranya telah banyak memberikan pengetahuan pada penulis, selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores .
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah yang Maha Kuasa, Membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, Amin.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah yang maha kuasa melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita. Amin.

Ende, Agustus 2024

Peneliti

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. MUSTIKA PERDANA GRUP CABANG ENDE

EMILIANA DETE

E-Mail : emidetete@gmail.com

Tujuan penelitian ini : 1. Untuk mengetahui kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende. 2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende. 3. Untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende yang berada di Jalan Sudirman No 18. Kel Potulando, Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende Nusa Tenggara Timur. Sampel dengan menggunakan rumus Limeshow yang kemudian dibulatkan menjadi 96 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Observasi, Kuesioner, dan Dokumentasi

Hasil Analisis adalah sebagai berikut: 1. Kualitas produk berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende dengan nilai β 0,272 thitung sebesar 3,075 dan signifikan 0,003. 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende dengan nilai β 0,488 thitung sebesar 5,255 dan signifikan 0,000. 3. Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan bersama-sama terhadap Kepuasan konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende dengan nilai Fhitung sebesar 16,346 dan signifikan 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRAK

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CV. MUSTIKA PRIVATE ENDE BRANCH GROUP

EMILIANA DETE

E-Mail: emidetedete@gmail.com

The objectives of this research: 1. To partially determine product quality on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Group, Ende Branch. 2. To determine partial service quality on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Group, Ende Branch. 3. To determine product quality and service quality simultaneously on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Group, Ende Branch.

This research method is quantitative through a descriptive approach. This research was conducted at CV. Mustika Perdana Group, Ende Branch, which is located on Jalan Sudirman No 18. Kel Potulando, Ende Tengah District, Ende Regency, East Nusa Tenggara. The sample used the Limeshow formula which was then rounded up to 96 people. Data collection techniques in this research are: Observation, Questionnaires, and Documentation

The results of the analysis are as follows: 1. Product quality has a positive effect on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Ende Branch Group with a β value of 0.272 t calculated at 3.075 and significant at 0.003. 2. Service quality has a positive effect on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Ende Branch Group with a β value of 0.488 t calculated at 5.255 and significant at 0.000. 3. Product quality and service quality have a positive and joint effect on consumer satisfaction at CV. Mustika Perdana Ende Branch Group with an Fcount value of 16.346 and a significance of 0.000.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.4 Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3. Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.4. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Defenisi Operasional Variabel	27
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6.1. Jenis Data	29
3.6.2. Sumber Data.....	29
3.7. Metode Analisis Data.....	30
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.9 Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34

4.1.1 Sejarah Berdiri CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	34
4.1.2 Visi dan Misi CV. Mustika Perdana Grup	34
4.1.3 Deskripsi Responden Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende.....	35
4.2 Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.3.1 Uji Normalitas.....	43
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	44
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.4 Hipotesis	45
4.4.1 Hipotesis Pertama	45
4.4.2 Hipotesis Kedua	47
4.4.3 Hipotesis Ketiga.....	49
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	51
4.5.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende.....	53
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Barang Yang Di Beli	39
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas	40
Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data	43
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	46
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	47
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	49
Tabel 4.15 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende	49

Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mustika Perdana Grup Cabang Ende.....	50
------------	---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2. Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.3. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Gambar 4.4. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.5 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Barang Yang Di Beli.....	39