

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. MITRA USAHA
FLORES ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

APRILIANTI TATOK

2016410155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : APRILIANTI TATOK

Nim : 2016410155

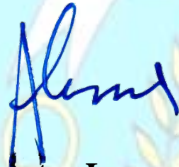
**Judul : PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. MITRA USAHA FLORES ENDE**

Ende, 11 Desember 2020

Telah Diujikan di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing, I

Pembimbing, II



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



Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev
NIDN. 0805078703

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



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

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumad

Tanggal : 11 Desember 2020

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

Tim Penguji:

- | | | | |
|---|--|----|-------|
| 1 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. | |
| 2 | : <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN : 0829069001 | 2. | |
| 3 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN : 0827067101 | 3. | |
| 4 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 4. | |
| 5 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Mitra Usaha Flores Ende”**. Dan diajukan untuk diuji pada tanggal, 11 Desember 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan 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 penulisan 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 saya 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, 11 Desember 2020



Aprilianti Tatok
NIM : 2016410155

MOTTO

**“Sukses Tidak Datang Dari Apa Yang Diberikan Oleh Orang
Lain, Melainkan Datang Dari Keyakinan Dan Kerja
Keras Kita Sendiri”**

(Rilin Tatok)

PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Bapak Aleksius Ebo dan Mama Yuliana Lawo yang telah membesarkan, membiayai, memotivasi serta mengiringku dengan doa dan pengorbanan demi mencapai kesuksesan.
3. Yang tercinta adik Jen, adik Velin, adik Viko dan semua keluarga yang setia menanti kesuksesanku. Terimakasih atas bantuan dan masukan, kalian suda jadi penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliahan ini.
4. Yang tersayang sahabat-sahabat baikku Mega, Julian, Efin, Arni, Kori dan teman-teman kos Riani, Laras, Linda, Melan, Karlin, Yuni, Egen, Sil, yang selalu setia menemani dan selalu memberi semangat serta motivasi hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Almamater tercinta Universitas Flores
6. Agama, Bangsa, dan Negara

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana manajemen.

Peneliti juga menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan dan dorongan selama peneliti belajar. Karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta staf atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu peneliti selama belajar di Universitas Flores
5. Bapak Lambertus langga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I dan Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec. Dev sebagai pembing II yang telah membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini
6. Manajer PT. Mitra Usaha Flores Ende beserta karyawannya yang telah memberikan Kesempatan dan kerja sama yang baik sehingga pelaksanaan penelitian berjalan dengan lancar

7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Universitas Flores yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sehingga tulisan ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih atas semua kebaikan yang peneliti dapatkan, peneliti juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Oktober 2020

Penulis

ABSTRAK

Aprilianti Tatok, 2020. “**Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Mitra Usaha Flores Ende**”. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Yulius Laga, S.E.,M.Ec.Dev

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah, untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif yang bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang pemecahan masalahnya berdasarkan angka-angka atau dapat diambil kesimpulan dan diberi saran. Penelitian mengkaji variabel kelengkapan produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) yang dilakukan pada PT. Mitara Usaha Flores Ende, dengan jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 90 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian secara parsial adalah (1) Kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 6,665 dan t_{tabel} sebesar 1,66196 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kelengkapan produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 5,929 dan t_{tabel} sebesar 1,66196 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima.

Kata kunci : Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBNAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1.Landasan Teori.....	10
2.1.1 Konsep Pemasaran Produk.....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11

2.1.2.2 Strategi Kepuasan Konsumen	13
2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.4 Faktot-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.Kelengkapan Produk.....	16
2.2.1. Pengertian Kelengkapan Produk.....	16
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Diprtimbangan Konsumen dalam Memilih Produk Yang Dijual	18
2.2.3. Jenis Produk	19
2.2.4. Indikator Kelengkapan Produk	21
2.3.Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.4.Penelitian Terdahulu	25
2.5.Kerangka Berpikir.....	28
2.6.Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian	30
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2.2 Waktu Penelitian.....	30

3.3 Defenisi Operasional variabel	30
3.4 Populasi Dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Sumber Data	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Kualitas data	34
3.7.2 Uji Validitas	35
3.7.3 Uji Reabilitas	35
3.8 Metode Regresi Linier	36
3.8.1 Analisis Regresi linier Berganda	36
3.8.2 Uji F (Uji Simultan).....	37
3.8.3 Uji t (Uji Parsial).....	37
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Mitra Usaha Flores.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.1.3 Karakteristik Responden.....	41
4.2 Analisis Data.....	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44

4.2.3	Regresi Linear Berganda.....	45
4.2.4	Pengujian Hipotesis	46
4.3	Pembahasan Hasil Analisis	49
BAB IV	PENUTUP	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Produk Sembako.....	5
Tabel 1.2 Data Penjualan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabel.....	44
Tabel 4.5 Coefficients	45
Tabel 4.6 Coefficients	46
Tabel 4.7 ANOVA	48
Tabel 4.8 Model Summary.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Mitra Usaha Flores	40
Gambar 4.2. Diagram Persentase Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.3. Diagram Persentase Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43