

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI TERHADAP
KONSUMEN ANGKRINGAN DI KELURAHAN RAWAMANGUN)**

MUHAMMAD SURYO HANANDHITO

8215118189



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT
QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION (SURVEY
TOWARD ANGKRINGAN CONSUMERS IN RAWAMANGUN
VILLAGES)**

MUHAMMAD SURYO HANANDHITO

8215118189



**Minithesis is Written as One of The Requirement For Getting a Barchelor Degree of
Economics**

STUDY PROGRAM MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTEMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITY STATE OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

Muhammad Suryo Hanandhito, 2016; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Terhadap Konsumen Angkringan Di Kelurahan Rawamangun). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Agung Kresnamurti RP, ST, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Angkringan di Kelurahan Rawamangun. 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Angkringan di Kelurahan Rawamangun, 3) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Angkringan di Kelurahan Rawamangun, 4) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan Angkringan di Kelurahan Rawamangun. Objek penelitian ini ialah 102 responden yang sudah pernah mengunjungi angkringan di Kelurahan Rawamangun minimal sebanyak satu kali dalam tiga bulan terakhir. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan serta kualitas produk yang diberikan belum baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan tidak puas. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53%, 2) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 31%, 3) kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 57%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kualitas produk, kepuasan pelanggan, angkringan

ABSTRACT

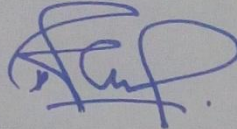
Muhammad Suryo Hanandhito, 2015; The Influence Of Service Quality And Product Quality Toward Customer Satisfaction (Survey Toward Angkringan Consumers In Rawamangun Villages). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo SE, M.Si & Agung Kresnamurti RP, ST, MM

The purpose of this research are: 1) To find out the description of service quality, product quality, and customer satisfaction of Angkringan in Rawamanung Villages, 2) test empirically the influence of service quality toward customer satisfaction of Angkringan in Rawamanung Villages, 3) test empirically the influence of product quality toward customer satisfaction of Angkringan in Rawamanung Villages, 4) test empirically the influence of service quality and product quality simultaneously toward customer satisfaction of Angkringan in Rawamanung Villages. The object of this research was 102 respondents who have ever visit Angkringan in Rawamangun at least one times in the last three month. The results of descriptive test explained that the service quality and Product Quality provided is not good according to the customer, so that the customer is unsatisfied . The hypothesis test shows: 1) the influence of service quality toward customer satisfaction by 53%, 2) the influence of product quality toward customer satisfaction by 31%, 3) the influence of service quality and product quality simultaneously toward customer satisfaction by 57%.

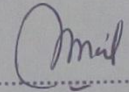
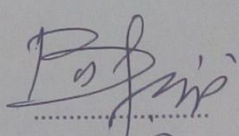
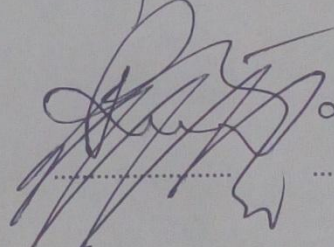
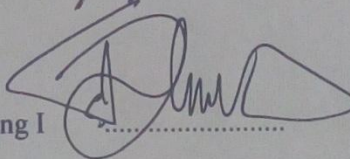
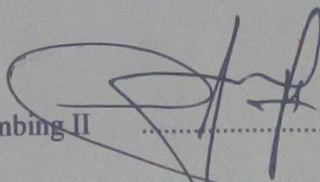
Keywords: Service quality, Product quality, customer satisfaction, Angkringan.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 001	Ketua		02/12
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		22/1
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		02/12
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		22/1
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		01/12

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 2 Februari 2016

Yang membuat pernyataan



Muhammad Suryo Hanandhito

No.Reg 8215118189

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing II
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda Ir Sukardi dan Ibunda Dra. Sintowati rini utami, MPd selaku orang tua peneliti, serta adik tercinta M. Abhi Purnomosidi, SKH selaku Adik tersayang yang telah melimpahkan begitu

banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

8. Ibu Widya Parimita, SE, M.PA selaku dosen sekaligus orang tua di kampus yang selalu mendidik dengan penuh kasih sayang, memberikan keceriaan, dan selalu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan studi dan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Elmia Nasifah, Byan Tri Pradigdo, Prayogi Setiawan, Krisna Herdianto, Farah Anastasia, Farhan Yusron, Nining Papatungan, Royhan Al Kamil, Annisa Rahmiany, Ghanimah, Sidiq Munajat, Yosenta P.D Ginting, Syariyah, Dimas Ratri Yulian, Farhan Yusron, Andari Olga Julia, Aulia Nur Jamalita, yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Para sahabat dan teman dekat yaitu Fajar Faisal Iskandar, Bemmy Catunawa Pamungkas, Andry Prasetya, Chairul Mukmin Wibowo, yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Non Reguler B 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Para senior jurusan Manajemen angkatan 2009 dan 2010, Rizki Jatmika, Dea Carla, Mardiko yang telah membantu dan memberikan arahan kepada peneliti selama proses penelitian ini.

13. Riza Tamin, Egar Pratama, Ado Lutfi, Saggaf Salim, Danny Purnama, Iron Tuamain, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2016

Muhammad Suryo Hanandhito