

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN MATAHARI
DEPT. STORE ARION MALL PADA WARGA RW 014,
RAWAMANGUN DI JAKARTA**

**NURUL FITRIYANI
8135108172**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATANIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**CORRELATION BETWEEN QUALITY PRODUCTS AND
QUALITY SERVICE WITH CONSUMER SATISFACTION
MATAHARI DEPT. STORE AT DISTRICT 014 RAWAMNGUN,
IN JAKARTA**

**NURUL FITRIYANI
8135108172**



**This Is Organized As one Of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCIAL EDUCATION
MAJOR ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRAK

NURUL FITRIYANI. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada Warga RW 014 Di Rawamangun, Jakarta Timur. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada Warga RW 014 Di Rawamangun, Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung sejak bulan Maret 2014 sampai dengan bulan Juni 2014. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 014 di Rawamangun, Jakarta Timur yang menjadi konsumen Matahari Dept Store Arion Mall yang mengalami masalah dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sedangkan populasi terjangkau adalah terjangkau adalah warga RT 01/014 sebanyak 55 warga sesuai dengan karakteristik populasi. Berdasarkan tabel penentuan sampel dari Isaac dan Michael dapat diambil sampel sebanyak 48 orang warga dari jumlah populasi terjangkau.

Berdasarkan tabel coefficients, nilai t_{hitung} Kualitas Produk (X_1) sebesar $2.076 > t_{tabel} (2.014)$ dan $Sig\ 0.044 < 5\%$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_1 diterima dan menolak H_{01} . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel coefficients, nilai t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar $2.649 > t_{tabel} (2.014)$ dan $Sig\ 0.011 < 5\%$ sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menerima H_2 dan menolak H_{02} . Dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 13.219 + 0.377_1 + 0.449_2$. Dalam hasil Uji ANOVA atau Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 8,952 pada signifikan 0,001. Untuk mengetahui nilai F_{tabel} dalam penelitian ini dapat dicari dengan menggunakan tabel statistik pada signifikan 0,05 (5%) sehingga menghasilkan F_{tabel} sebesar 3.20 Karena $F_{hitung} > F_{tabel} (8,952 > 3.20)$, maka H_0 ditolak, artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Matahari Dept Store pada warga RW 014, Rawamngun, Jakarta Timur. Hal tersebut berarti semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen Matahari Dept Store pada warga RW 014, Rawamangun, Jakarta Timur.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

NURUL FITRIYANI. *Correlation Between Quality Products and Quality service With Consumer Satisfaction at District 014 Rawamngun, Jakarta Timur. Script. Jakarta: Study Program of Commerce Education, Economic And Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta. Juni 2014.*

The aim of this research is to find the possibility a positive correlation between Quality Products and Quality service With Consumer Satisfaction at District 014 Rawamngun, Jakarta Timur. The period of this research was four months since March 2014 until June 2014. This research used survey methods by correlation approach. The population of this research were all society district 014 Rawamngun, Jakarta Timur who buy and consumer have problems with s Quality Products and Quality service . While the society population at affordable were neighborhood 5 as many as 55 people in accordance with the characteristics of the population. From those population at affordable is taken 48 people for sample.

Based on the coefficients table, tcount Product Quality (X1) of $2.076 > t$ table (2.014) and $0.044 \text{ Sig} < 5\%$ so it can be concluded that partial hypothesis H1 is accepted and reject Ho1. This indicates that there is significant influence between product quality to customer satisfaction.

Based on the coefficients table, tcount Quality of Service (X2) for $2,649 > t$ table (2.014) and $0.011 \text{ Sig} < 5\%$ so that decisions can be taken is to accept and reject H2 Ho2. In other words, there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction.

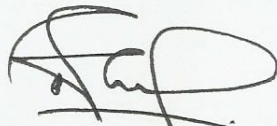
From the calculation results obtained by multiple linear regression equation $Y = 13\,219 + 0.3771 + 0.4492$. In the results of the ANOVA test or F test, the value of F at 8.952 at 0.001 significant. To determine the value of F table in this study can be found using the significant statistical tables 0.05 (5%) so that yield Ftable 3:20 Because of $F > F$ ($8.952 > 3.20$), then Ho is rejected, meaning that the quality of product and service quality jointly influence significant impact on customer satisfaction.

The conclusion of research shown that a positive correlation Quality Products and Quality service with customer satisfaction of Matahari Dept Store at district 014 Rawamngun, Jakarta Timur. It means the better features of the Quality Products and Quality service the higher the customer satisfaction of Matahari Dept Store at district 014, Rawamngun, Jakarta Timur.

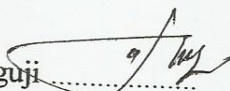
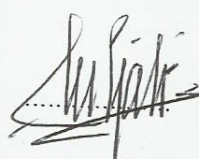
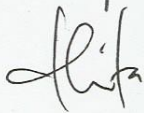
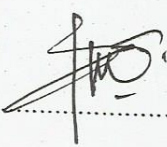
Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satifaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		30 Juni 2014
<u>Dra Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032001	Penguji Ahli		30 Juni 2014
<u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		30 Juni 2014
<u>Dra Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 1953111711982032001	Pembimbing I		30 Juni 2014
<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II		30 Juni 2014

Ditandatangani Lulus : 27 Juni 2014

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Nurul Fitriyani

No Reg. 8135108172

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jangan beri kesempatan pada diri sendiri untuk menunda-nunda sesuatu yang harus dilakukan. Pastikan untuk segera bertindak seperti yang telah Anda putuskan! ACTION IS POWER”

(Andrie Wongso)

“Berhentilah mengkhawatirkan masa depan, syukurilah hari ini, dan hiduplah dengan sebaik-baiknya”.

(Mario Teguh)

“Jangan takut mencoba, Jangan takut memulai. Bila telah diperjuangkan dengan sungguh-sungguh, hasilnya sukses atau gagal, Sesungguhnya tidak ada perjuangan yang sia-sia”.

(Nurul Fitriyani)

PERSEMBAHAN

Untuk waktu yang begitu bermakna
Untuk tawa dan tangis yang menjadi satu
Untuk tiap jatuh dan banggunya pengorbanan
Untuk tiap doa dan dukungan

Sebuah mini mahakarya ku persembahkan kepada :

1. Mama yang selalu mendoakanku, menyayangiku, menyemangatiku, membesarkan hatiku dan menghapus lelahku.
2. Ayah yang selama ini mengharapkan aku menjadi seorang sarjana pendidikan akhirnya tercapai dan aku bisa menjadi seorang S.Pd yang bertanggung-jawab dan mendidik generasi penerus bangsa dengan baik.
3. Bu Tjutju dan Bu Corry, dosen pembimbing yang tak sekedar membimbing, tetapi juga memberikan motivasi yang besar hingga karya ini selesai.
4. Sahabat-sahabatku Melya, Elis, Iis, dan Mustafa Kamal yang memberi warna di kala penatnya kehidupan kampus.
5. Teman-teman kelas Tata Niaga Non Reguler 2010 yang selama empat tahun saling berbagi ilmu, canda, tawa, pengalaman dan pelajaran tentang hidup.
6. Teman-teman yang namanya tak dapat kusebutkan satu per satu yang setia menghiburku, memberikan semangat dan dukungan.
7. Seluruh guru kehidupan yang pada mereka aku belajar tentang arti kehidupan.

(Nurul Fitriyani, 2014)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang banyak berperan memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, serta kebaikan dan masukannya yang banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing II yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan banyak berperan memberikan masukan dan saran yang membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
6. Kedua orang tua tercinta, adik-adik dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungannya baik secara moril dan materil.

7. Ketua RW 014, Ketua RT 1 – 11, serta seluruh warga RW 014 Rawamangun, Jakarta Timur yang telah memberikan ijin dan menyediakan waktunya untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman tercinta Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010, terutama kelas Non Reguler yang selama 4 tahun ini telah menghabiskan waktu bersama-sama selama masa kuliah serta memberikan motivasi dan doa kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Impian kita yang masuk bersama di tahun 2010 dan lulus bersama di tahun 2014 pun tercapai. Terima kasih teman-teman.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2014

Nurul Fitriyani