

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK KOMPONEN ELEKTRIKAL DI
PT SUMBER MAS AUTORINDO (STUDI KASUS PADA
PELANGGAN *NON-RETAIL*)**

**ANANDA BIMA AGUNG WICAKSONO
1702517013**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***PRODUCT QUALITY ANALYSIS OF CUSTOMER
SATISFACTION IN ELECTRONIC COMPONENT PRODUCTS
IN PT SUMBER MAS AUTORINDO (CASE STUDY ON NON-
RETAIL CUSTOMERS)***

ANANDA BIMA AGUNG WICAKSONO

1702517013



***This scientific work was written to arranged to meet one of the requirements to
get the title of the Ahli Madya at Faculty Economics State University of Jakarta.***

DIII MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

Ananda Bima Agung Wicaksono, 2020, 1702517013. Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Komponen Elektrikal di PT Sumber Mas Autorindo (Studi Kasus Pada Pelanggan Non-Retail).

Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk komponen elektrikal. Data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa Data Sekunder yang didapatkannya hasil penyebaran kuesioner oleh perusahaan PT Sumber Mas Autorindo (SMA) kepada 14 Responden atau pelanggan yang berbentuk Perusahaan *Non-Retail* pengolahan data tersebut menggunakan teknik analisis deskriptif. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi Linear Sederhana. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari hasil Uji Instrumen yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang menghasilkan semua pernyataan kuesioner yang diberikan ke responden valid serta reliable. Pada Uji Asumsi Klasik yaitu Uji Linearitas dengan nilai nilai *Sig. Deviation from linearity* sebesar $0,176 > 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa data penelitian tersebut terdapat hubungan yang linear antara Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Kepuasan Pelanggan. Kemudian, pada Pengujian Hipotesis yaitu Uji Koefisien Determinasi dengan nilai *R square* sebesar 0,805 (80,5%) sedangkan sisanya adalah 99,2% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini relevan dan pada saat yang bersamaan mendukung teori kualitas produk.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Komponen Elektrikal.

ABSTRACT


Ananda Bima Agung Wicaksono, 2020, 1702517013. Analysis of Product Quality on Customer Satisfaction in Electrical Component Products at PT Sumber Mas Autorindo (Case Study of Non-Retail Customers). DIII Study Program in Marketing Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.




This study aims to analyze the effect of product quality on customer satisfaction on electrical component products. The data used by researchers in this study are secondary data obtained from the distribution of questionnaires by the company PT Sumber Mas Autorindo (SMA) to 14 respondents or customers in the form of Non-Retail Companies processing data using descriptive analysis techniques. The data processing method uses the Simple Linear Regression method. From the research results it can be seen that the product quality variable (X) influences the customer satisfaction variable (Y). This is indicated by the results of the Instrument Test, namely the Validity and Reliability Test which results in all questionnaire statements given to respondents as valid and reliable. In the Classical Assumption Test, namely Linearity Test with Sig. Deviation from linearity of $0.176 > 0.05$, it can be stated that the research data there is a linear relationship between the Product Quality Variable with the Customer Satisfaction Variable. Then, in the Hypothesis Testing the Determination Coefficient Test with an R square value of 0.805 (80.5%) while the rest is 99.2% which is influenced by other factors not explained in this study. Thus, the results of this study are relevant and at the same time support the theory of product quality.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, and Electrical Components.

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	Ketua Sidang <u>Dra. Solikhah, M.M.</u> NIP. 196206231990032001		<u>12-8-2020</u>
2.	Nama Penguji Ahli <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 198404082019031003	Tanda Tangan 	<u>30-7-2020</u>
3.	Nama Dosen Pembimbing <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001	Tanda Tangan 	<u>10-8-2020</u>

Nama : Ananda Bima Agung Wicaksono
No. Registrasi : 1702517013
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Tanggal Lulus : 20 Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pusaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 juni 2020

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
26420AHF354688839
6000
ENAM RIBURUPIAH

Ananda Bima Agung Wicaksono

NIM: 1702517013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah ini yang berjudul “Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Komponen Elektrikal di PT Sumber Mas Autorindo (SMA) (Studi Kasus Pada Pelanggan *Non-Retail*). Karya Ilmiah ini ditulis bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan peneliti dalam memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan Karya Ilmiah ini tidak lepas bantuan dari berbagai pihak. Dengan begitu bahwa Karya Ilmiah ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terutama Ayah dan Ibu serta Dosen Pembimbing. Maka dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

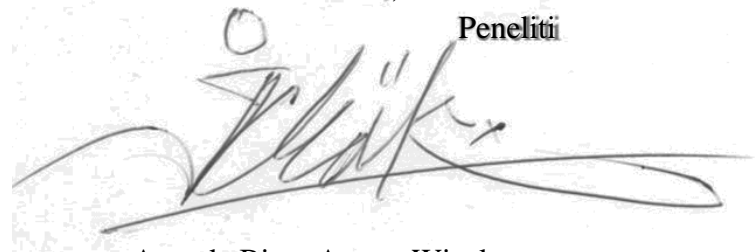
1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra, Sholikhah, MM. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada peneliti dalam proses penulisan Karya Ilmiah.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada peneliti dalam proses penulisan Karya Ilmiah.

4. Bpk. Gimmy K. Imanto (Komisaris), Bpk. Ignatius Brotoatmodjo (*Group COO*), Ibu Merisca Indriany (*Director & GM Business Development*), (Bpk. Wayman anwar (*Sales & Marketing Head*), Bpk. Mohamad Rahim (*Sales Engineer Solution*), Ibu Margaretha Herlinda (*Leader Delivery Department PPIC*), Ibu Fransiska Chanaka (*Staff Marketing*), beserta staff dan seluruh karyawan PT Sumber Mas Autorindo (SMA) yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu, dan tanpa mengurangi rasa hormat peneliti.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan 2017 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk peneliti yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu dalam membantu kelancaran peneliti dalam menyelesaikan Karya Ilmiah.

Dalam penyusunan Karya Ilmiah, Peneliti menyadari terdapat banyak kekurangan yang jauh dari sempurna dalam menyusun penulisan Karya Ilmiah ini. Dengan demikian, peneliti mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki serta menyempurnakan Karya Ilmiah ini. Semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat serta berguna bagi peneliti dan para pembaca yang membaca Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 7 Juni 2020

Peneliti



Ananda Bima Agung Wicaksono