

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA UD ALAMI JAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana  
Manajemen (S.M)



Disusun Oleh:

Nama : Amelia Yuliani

NIM : 14211002

Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE, MM

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Amelia Yuliani

Nim : 14211002

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Judul Skripsi :

### **ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD ALAMI JAYA.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 29 Juni 2018 sampai dengan 25 September 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, perserujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 25 September 2018

**Pembimbing**



**Rony Ika Setiawan,SE,MM**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Amelia Yuliani

Nim : 14211002

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

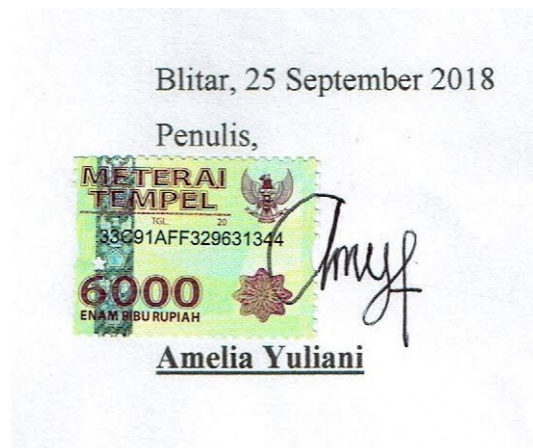
Judul Skripsi :

### **ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD ALAMI JAYA .**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



## **SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heri Kuswanto  
Jabatan : *Owner*  
Alamat : Jl. Dahlia Lk. Wonorejo RT 05 RW 01 Kel. Kalipang  
Kec. Sutojayan Kabupaten Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Amelia Yuliani  
NIM : 14211002  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN)  
Blitar

Telah selesai melakukan penelitian di UD. ALAMI JAYA Jalan Dahlia RT 05/RW 01, Kalipang, Kabupaten Blitar selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 29 Juni 2018 sampai dengan 25 September 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD ALAMI JAYA”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Blitar, 25 September 2018  
Owner  
UD. Alami Jaya



Heri Kuswanto

## **ABSTRAKSI**

### **Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Alami Jaya**

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

UD. Alami Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industry mebel. Dengan banyaknya perusahaan industri yang berkembang, maka mengakibatkan terjadinya persaingan usaha yang ketat antar perusahaan. Sehingga perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat lebih unggul dari perusahaan pesaing. Dengan persaingan yang terjadi, perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Di dalam perusahaan, kualitas produk adalah hal yang penting karena dengan kualitas produk yang baik maka konsumen akan puas dengan produk yang dibeli. Komplain dari konsumen adalah masalah yang dihadapi perusahaan karena ketidaksesuaian dengan harapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan dan pelayanan karyawan tidak ramah.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rahmat Allah SWT dan dengan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Alami Jaya”**.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen. Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan kali ini, saya mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

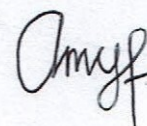
1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bapak Rony Ika Setiawan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, bimbingan, dan arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan mata kuliah dengan baik selama perkuliahan di STIEKEN Blitar.
5. Bapak Heri Kuswanto selaku Pemilik UD. Alami Jaya yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.

6. Seluruh keluarga tercinta, terutama orang tua dan saudara/i, saya sangat berterimakasih telah memberikan dukungan, motivasi dan doanya hingga terselesainya skripsi ini.
7. Sahabat dan teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih yang telah membantu memberikan dukungan untuk penulis dalam skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini, masih sangat jauh dari kata sempurna dan serta tak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis, dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Blitar, 25 September 2018

Penulis



Amelia Yuliani

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
SURAT BUKTI PENELITIAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
B. Pemasaran .....	16
C. Produk.....	17
D. Kualitas Pelayanan.....	22
E. Kepuasan Konsumen .....	25
F. Hubungan Antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	29
G. Hipotesis .....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Jenis Penelitian .....	31
C. Definisi Operasional Variabel .....	31
D. Populasi dan Sampel.....	33



E. Metode Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisa Data .....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
B. Analisa Data.....	44
C. Pembahasan .....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.3 Kepuasan Konsumen .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedatisitas .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan F .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial t.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinan.....	59

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD ALAMI JAYA

Yang disusun oleh :

Nama : Amelia Yuliani

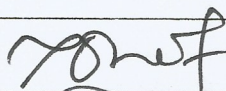
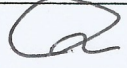
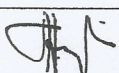
NIM : 14211002

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Yang telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 Oktober 2018

### Susunan Dewan Penguji

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM	Penguji I	
2.	Rony Ika Setiawan, SE, MM	Penguji II	
3.	Siti Sunrowiyati, SE., MM	Penguji III	

Blitar, 19 Desember 2018

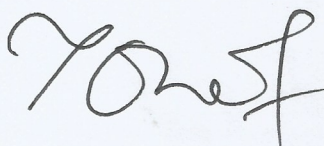
Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM)



(Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM)