

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN MEBEL
UD.BAROKAH SUTOJAYAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana
Manajemen (SM)



Disusun Oleh:

Nama : Wulan Agustinawati
NIM : 14221038
Pembimbing : **Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE., MSA**

JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

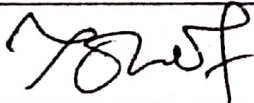
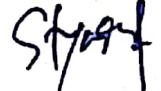
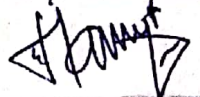
**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PERUSAHAAN MEBEL UD. BAROKAH SUTOJAYAN**

Yang disusun oleh :

Nama : **Wulan Agustinawati**
NIM : **14221038**
Jurusan : **Manajemen**
Program Studi : **Manajemen**

Telah diuji pada tanggal **30 November 2018**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2.	Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE, MSA	Penguji II	
3.	Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **5 Desember 2018**

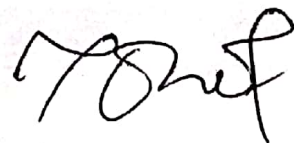
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen ,

Ketua Dewan Penguji,



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rohadi

Jabatan : Pemilik/Pimpinan Mebel UD. Barokah

Dengan ini menyatakan:

Nama : Wulan Agustinawati

NIM : 14221038

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

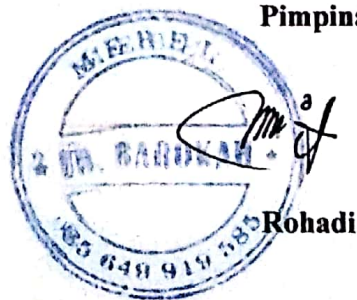
Judul : Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di
Perusahaan Mebel UD. Barokah

Telah melakukan penelitian pada UD. Barokah pada tanggal 06 Maret 2018 sampai November 2018 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 23 November 2018

Pimpinan



Rohadi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : WulanAgustinawati
Nim : 14221038
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN MEHEL UD. BAROKAH

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 Bitar.

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

Bitar, 23 November 2018

Penulis,


Wulan Agustinawati

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Wulan Agustinawati**

Nim : 14221038

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

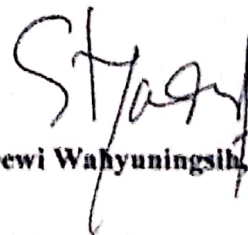
**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PERUSAHAAN MEBEL UD. BAROKAH**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 06 Maret 2018 sampai 23 Noevember 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa ynag tersebut diatas.

Blitar, 23 November 2018

Pembimbing,



Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE., MSA

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN MEBEL UD. BAROKAH

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Semakin bertambah dewasa nya pikiran konsumen dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya. Metode penelitian ini dilakukan Di mebel UD. Barokah Blitar. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas terhadap kepuasan konsumen. Peneliti mengambil obyek penelitian pada tahun 2018 dengan jumlah populasi 500 orang dan sampel 83 responden metode ini menggunakan metode rumus slovin. Uji instrument yang dilakukan antara lain uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di mebel UD. Barokah. Kesimpulan dari penelitian adalah kedua variabel mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan variabel yang mendominasi adalah variabel kualitas produk.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Mebel UD. Barokah”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen. Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM.,CA yang memberikan kesempatan pada penulis untuk memperoleh pendidikan selama kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro SE.,MM selaku ketua jurusan manajemen yang telah membantu selama kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
3. Ibu Sulistya Dewi Wahyuningsih SE., MSA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
5. Bapak Rohadi selaku pimpinan UD. Barokahr yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi.

6. Kedua orang tuasayayang telahmendoakan dan memotivasisaya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak saya yang telah memberikan semangat untuk menulis skripsi.
8. Darmawan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Kepada teman-teman saya semuanya yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teriring doa yang telah diberika kepada penulis semoga mendapatkan pahala dan ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan guna untuk kesempurnaan skripsi ini.

Blitar, 23 November 2018

Wulan Agustinawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
SURAT BUKTI PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	5
B. Manajemen Pemasaran	10

C. Kualitas Produk	14
D. Kepuasan Konsumen	17
E. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	24
F. Hipotesa	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisa Data	31
 BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Analisa Data.....	42
C. Pembahasan	56
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Kategori Kualitas	47
Tabel 4.4 Kategori Kepuasan konsumen	48
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.8 Uji Normalitas Variabel Kualitas	52
Tabel 4.9 Uji Normalitas Variabel Kepuasan	52
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.11 Analisa Regresi Sederhana	55
Tabel 4.12 Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD.Barokah 2018	38
Gambar 4.2 Proses Produksi	41
Gambar 4.14 Uji Heterokedasitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Tabulasi Kualitas Dan Kepuasan

Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Normalitas

Lampiran 5 : Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 6 : Analisis Uji T

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PERUSAHAAN MEBEL UD.BAROKAH SUTOJAYAN.

Yang disusun oleh:

Nama : Wulan Agustinawati
Nim : 14221038
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 31 Agustus 2018

Susunan Dewan Penguji

NO	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1		Penguji I	
2		Penguji II	
3		Penguji III	

Blitar, 22 Oktober 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji

(Tanto Askriyandoko PutroSE.,MM) (Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., CA)