

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA INDOMOBIL
NISSAN DATSUN BASUKI
RAHMAT DI SURABAYA**



OLEH :

**OWEN HANDERSON
3103014200**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA INDOMOBIL
NISSAN DATSUN BASUKI
RAHMAT DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK
WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

**OLEH:
OWEN HANDERSON
31030141200**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

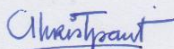
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
INDOMOBIL NISSAN DATSUN
BASUKI RAHMAT
SURABAYA

OLEH:
OWEN HANDERSON
3103014200

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti S., MM., CPM (AP)
Tanggal: 23.6.2018

Pembimbing II,



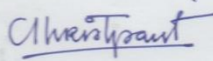
Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM
Tanggal: 9/7/2018

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

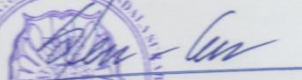
Skripsi yang ditulis oleh Owen Handerson NRP 3103014200
Telah diuji pada tanggal 19 Juli 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji


Ketua Tim Penguji:




Dr. Christina Esti Susanti, S.E., M.M., CPM (AP)

Mengetahui:

Dekan,

Dr. Endang Kus Lasdi, MM., Ak., CA.
NIK. 321.98.0370



Ketua Jurusan,


Robertus Sigit H, S.E., M.Sc
NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika
Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Owen Handerson

NRP : 3103014200

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Indomobil
Nissan Datsun Basuki Rahmat Di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti
karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan
diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet atau
media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya)
untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak
Cipta

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini
saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11-07-2018
Owen Handerson



Owen Handerson

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME, karena rahmat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya”. Tugas akhir bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit,SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP) selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Dra. EC.Ninuk Muljani, MM, selaku dosen wali penulis

5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Tim AsDos Pelatihan Alat Statistik yang banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Keluarga Besar Rumpun Marketing Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2014 khususnya kepada Funny Onny, Hari Wahono, dan Aaron Fega yang telah banyak membantu penulis
8. Kedua Orang Tua penulis yang telah membantu berupa materi, waktu, dan tenaganya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman penulis yang ikut membantu memberikan saran (Jessica Angelina, Monica Karman, Elysia Evanthe, Denny Prasetya, Steven Oktavio, Clement Charisma, dan Anton Tjokrowinoto)
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Kepuasan	15

2.2.4	Loyalitas	17
2.2.5	Pengaruh Antar Variabel.....	20
2.3	Model Penelitian	23
2.4	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Identifikasi Variabel.....	25
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4	Pengukuran Variabel.....	28
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data	29
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	32
3.8.3	Uji Normalitas	33
3.8.4	Uji Kecocokan Keseluruhan Model	33
3.8.5	Uji Kecocokan Model Struktural	35
3.9	Uji Hipotesis	36
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.2.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.3	Uji Asumsi SEM	45
4.3.1	Pengujian Asumsi Normalitas	45
4.3.2	Uji Validitas	47
4.3.3	Uji Reliabilitas	49
4.3.4	Uji Kecocokan Model Struktural	52

4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	54
4.5 Pembahasan.....	56
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan	56
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan...	57
4.5.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	59
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	61
4.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas ...	62
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Mobil di Indonesia tahun 2016-2017.....	1
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	9
Tabel 3.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	34
Tabel 4.1 Pernah Membeli Mobil Nissan dan atau Datsun di Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya lebih Dari satu kali	37
Tabel 4.2 Melakukan Perawatan Berkala di Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya satu kali dalam tiga Bulan Terakhir	38
Tabel 4.3 Usia.....	38
Tabel 4.4 Domisili	39
Tabel 4.5 Interval Penelitian.....	40
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas	44
Tabel 4.10 Hasil <i>Univariate Normality</i>	45
Tabel 4.11 Hasil <i>Multivariate Normality</i>	46
Tabel 4.12 Uji Validitas	48
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> KPR	49
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> KPE	50
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> K.....	50
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> L	51
Tabel 4.17 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	52
Tabel 4.18 Pengujian Hipotesis.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner
2. Lampiran 2 : Persyaratan menjadi responden
3. Lampiran 3 : Jawaban responden tentang variabel kualitas produk
4. Lampiran 3a : Jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan
5. Lampiran 3b : Jawaban responden tentang variabel kepuasan
6. Lampiran 3c : Jawaban responden tentang variabel loyalitas
7. Lampiran 4 : Frekuensi karakteristik responden
8. Lampiran 5 : Uji normalitas
9. Lampiran 6 : Output SEM
10. Lampiran 7 : *Path diagram – estimates*
11. Lampiran 7 : *Path diagram – standard solution*
12. Lampiran 7 : *Path diagram – t-value*

ABSTRAK

Pada pasar dengan persaingan yang semakin kompetitif sekarang, perusahaan dituntut untuk memberikan pengalaman yang mengesankan dan memaksimalkan kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan baik agar dapat memuaskan pelanggan, dan tentunya pelanggan dapat menjadi loyal pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 150 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah responden yang pernah membeli mobil di Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya lebih dari 1 kali, melakukan servis minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir, berusia diatas 25 tahun, dan berdomisili di Surabaya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM dengan program LISREL.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas, kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

In a market with increasingly competitive competition now, the company is required to provide an impressive experience and maximize the quality of service and product quality well in order to satisfy customers, and of course customers can be loyal to the company. This study aimed to analyze the influence of product quality and service quality towards satisfaction and loyalty at Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

The sampling technique used is non probability sampling by purposive sampling. The sample used in this research is 150 respondents. Characteristics of respondents in this study were respondents who ever bought car at Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya more than once, serving at least once every three months, aged over 25 and above, and domiciled in Surabaya. Data were collected using questionnaires. Data analysis technique used is SEM analysis with LISREL program.

The research proves that product quality has positive influence on satisfaction, service quality have an positive influence on satisfaction, satisfaction has positive influence to loyalty, product quality have positive influence on loyalty, and service quality have positive influence on loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Satisfaction, Loyalty