

**Tugas Akhir**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMAGODE CLAY  
DI SURABAYA**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Akademik  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

**Oleh :**

**Nama : Kho Siu Jing**

**NPM : 01120090056**



MANAJEMEN  
EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2012



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Kho Siu Jing

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120090056

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMAGODE CLAY DI SURABAYA”**

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 4 Desember 2012

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
PAJAK NEGARA  
TGL. 20  
99820ADF106835115  
6000  
DJP

Kho Siu Jing





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMAGODE CLAY  
DI SURABAYA**

**OLEH :**

Nama : Kho Siu Jing  
NPM : 01120090056  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 6 Desember 2012

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

Hendro Susanto S.E, M.M.

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Ellen Ruth Pantouw, SE., MM.

**Ketua Jurusan Manajemen**

Ronald Suryaputra S.T., M.M.

**Dekan Fakultas Ekonomi**

Prof. Louie Divinagracia, MSc.DBA





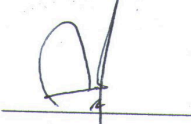
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 6 Desember 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

**Nama : Kho Siu Jing**  
**NPM : 01120090056**  
**Jurusan : Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul " PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMAGODE CLAY DI SURABAYA" oleh tim Penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Hendro Susanto S.E, M.M.	Sebagai Ketua	
2. Ronald,S.T.,M.M.	Sebagai Penguji	
3. Amelia,S.E,RFP-1,M.M.	Sebagai Penguji	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. MM., selaku sebagai Ketua Jurusan Management.
3. Bapak Hendro Susanto, dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Ellen Pantouw, selaku dosen pembimbing anggota yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan, membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
6. Para responden, yang telah memberikan bantuan yang besar dalam penelitian produk Imagode Clay & Fiber di Surabaya.

7. Orang tua khususnya Papa dan Mama yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
8. Rekan spesial penulis yaitu James Frederick Tandi, yang telah banyak membantu berdoa dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

**Surabaya, 20 November 2012**

**(Kho Siu Jing)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	7
2.1.2 Kualitas Layanan .....	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	17
2.3.1 <u>Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen</u> .....	17
2.3.2 <u>Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen</u> .....	18
2.3.3 <u>Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen</u> .....	19
2.4 Model Penelitian .....	20
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.5 Metode Analisa Data.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum “Objek Penelitian” .....	33
4.1.1 Gambaran Umum Imagode Clay & Fiber.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	34
4.2 Analisa Data.....	35
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	35
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	37
4.3 Pembahasan.....	47
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Implikasi .....	52
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	52
5.2.2 Manajerial .....	52
5.3 Rekomendasi.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan</u> .....	8
<u>Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u> .....	34
<u>Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian</u> .....	35
<u>Gambar 4.3 Grafik <i>Normal Probability Plot</i></u> .....	40
<u>Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i></u> .....	42

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3.1 Koefisiensi Korelasi</u> .....	31
<u>Tabel 4.1 Kategori Mean dari Skor Interval</u> .....	36
<u>Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk</u> .....	36
<u>Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan</u> .....	37
<u>Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen</u> .....	37
<u>Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk</u> .....	38
<u>Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan</u> .....	39
<u>Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen</u> .....	39
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas</u> .....	40
<u>Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Z</u> .....	41
<u>Tabel 4.10 Nilai Tolerance dan VIF</u> .....	41
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan</u> .....	43
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk</u> .....	43
<u>Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda</u> .....	45
<u>Tabel 4.14 Hasil Uji F</u> .....	45
<u>Tabel 4.15 Hasil Uji T</u> .....	46
<u>Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi</u> .....	47
<u>Tabel 4.17 Hasil Koefisien Korelasi Berganda</u> .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran A : Kuisisioner</u> .....	58
<u>Lampiran B : Hasil Kuisisioner</u> .....	60
<u>Lampiran C : Hasil SPSS</u> .....	64
<u>Lampiran D : Foto produk Imagode Clay &amp; Fiber</u> .....	73