

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEVIN VAPESTORE
KESUGIHAN**



Oleh:

MUHAMAD YUSUF EFENDI

NIM. 19612011031

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI CILACAP

2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEVIN VAPESTORE
KESUGIHAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:

MUHAMAD YUSUF EFENDI

NIM 19612011031

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI

CILACAP

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEVIN VAPESTORE
KESUGIHAN**

Oleh:

MUHAMAD YUSUF EFENDI

NIM 19612011031

Disetujui untuk

Sidang Skripsi Pada Tanggal:

Pembimbing I


Syafi'ah, M.M
NIDN: 0017108405

Pembimbing II


Hakim, M.M
NIDN: 0631128903

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali
Cilacap
Di –
Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhamad Yusuf Efendi
NIM : 19612011031
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan

Telah dapat diajukan kepada Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cilacap, 15 Januari 2024
Konsultan



Hasan Muzaki, M.M
NIK. 41 230714050

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **MUHAMAD YUSUF EFENDI**
NIM : 19612011031
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Kevin Vapestore* Kesugihan.

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :


Senin, 15 Januari 2024

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 15 Januari 2024

Dewan Sidang


Ketua


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081

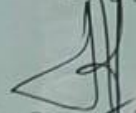
Sekretaris


Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIK. 41230714194

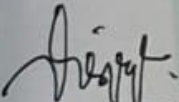
Penguji 1


Hasan Muzaki, M.M
NIK. 41230714050

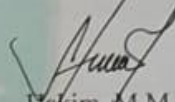
Penguji 2


Dina Prasetyaningrum, M.M
NIK. 41230714144

Pembimbing

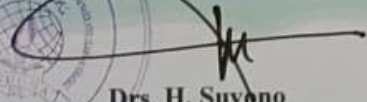

Syafiah, M.M
NIK. 41230714132

Ass. Pembimbing


Hakim, M.M
NIK. 41230714146

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi




Drs. H. Suvono
NIK. 41230714008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Yusuf Efendi

Nim : 19612011031

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama AI-Ghazali

Menyatakan secara terbuka bahwa skripsi ini bukan merupakan perampasan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali yang dinyatakan secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Namun, ini adalah karya asli saya.

Saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh sehubungan dengan skripsi ini apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme di kemudian hari.

Cilacap,

Yang membuat pernyataan



Muhamad Yusuf Efendi

NIM.19612011031

MOTTO

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Jika sekiranya merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bias diciptakan”

(Windah Basudara)

PERSEMBAHAN

Dengan Ridho Alloh Swt, yang telah memberikan nikmat sehat, serta rahmat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, skripsi ini sebagai bukti tanggung jawab saya untuk menyelesaikan apa yang sudah saya mulai, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, orang tua hebat Bapak Tukiman dan Ibu Suwarti yang telah memberikan dukungan moral dan materil serta doa yang tak henti-hentinya mereka panjatkan untuk saya.
2. Abah Sholihuddin Muchson, Guru sekaligus orang tua hebat yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa yang tak henti-hentinya untuk saya.
3. Adik saya, Muhamad Fajar Ismail dan Aqilla Zahwa Khoirunnisa yang selalu memberikan dukungan serta menjadi motivasisaya untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada pemilik NIM.19612011074 yang telah kebersamai saya pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa. Tabah sampai akhir.
5. Keluarga besar UKM Kewirausahaan Unugha dan PMII Cilacap.

Serta Penulis tidak dapat menyebutkan nama masing-masing pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Cilacap

Penulis

M.Yusuf Efendi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulisan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan ” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai apabila tidak ada dukungan, bimbingan dan sumbangan pikiran beberapa pihak, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih tak terhingga kepada:

1. Drs. K.H Nasrulloh Muchson, M.H selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
2. Drs. H. Suyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
3. Suwono, M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
4. Syafi'ah, M.M selaku dosen pembimbing I saya, yang sudah memberikan bimbingan dan arahan serta memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hakim, M.M selaku dosen pembimbing II saya, yang sudah memberikan bimbingan dan arahan serta memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah mendedikasikan ilmu dan pengetahuannya sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi ini dan bekal hidup di kehidupan mendatang.

7. Kevin, selaku pemilik toko Kevin Vapestore Kesugihan yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Selain itu, penulis tidak dapat menyebutkan siapa saja yang telah memberikan kontribusi baik secara moral maupun finansial untuk penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap para pembaca akan dengan senang hati memberikan saran dan kritik. Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila masih ada kesalahan dalam penyusunannya, dan penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan.

Cilacap

Penulis

M.Yusuf Efendi

RINGKASAN

Muhamad Yusuf Efendi (2023) “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore” dengan Dosen pembimbing I ibu Syafi’ah, M.M dan dosen pembimbing II bapak Hakim, M.M

Penelitian ini dilakukan di Kevin Vapestore Kesugihan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore”. Hasil perolehan uji T pada variabel Kualitas Produk (X1) diperoleh probabilitas sig $0,007 < 0,05$, maka (H1) diterima; Uji T pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh probabilitas sig $0,000 < 0,05$ maka (H2) diterima, dengan F hitung sebesar $811,449 > F$ tabel $3,102$ dan nilai signifikansi $0,000$ sehingga menghasilkan nilai $0,05$. Untuk Kevin Vapestore Kesugihan, diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

Muhamad Yusuf Efendi (2023) "The Influence of Product Quality and Service Quality on Kevin Vapestore Customer Satisfaction" with supervisor I, Mrs. Syafi'ah, M.M and supervisor II, Mr. Hakim, M.M

This research was conducted at Kevin Vapestore Kesugihan with the title "The Influence of Product Quality and Service Quality on Kevin Vapestore Customer Satisfaction". The results of the T test on the Product Quality variable (X1) obtained a sig probability of $0.007 < 0.05$, so (H1) was accepted; The T test on the Service Quality variable (X2) obtained a sig probability of $0.000 < 0.05$, so (H2) was accepted, with a calculated F of $811.449 > F$ table 3.102 and a significance value of 0.000, resulting in a value of 0.05. For Kevin Vapestore Kesugihan, it is hoped that he will be able to increase customer satisfaction by paying attention to indicators that influence customer satisfaction. This can be done by improving product quality and service quality.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Kualitas Produk	9
2. Kualitas pelayanan.....	15
3. Kepuasan Pelanggan.....	23

B. Penelitian Terdahulu	28
C. Pengembangan Hipotesis	30
D. Kerangka Berfikir.....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Desain Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3. Populasi dan Sampel.....	35
4. Teknik Pengumpulan Data	37
B. Definisi Konseptual dan Operasi Variabel.....	39
1. Definisi Konseptual	39
2. Definisi Operasional Variabel	40
C. Metode Analisa Data	42
1. Uji Instrument.....	42
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	46
4. Uji Hipotesis.....	47
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Karakteristik Responden	50
1. Jenis kelamin	50
2. Usia.....	51
3. Pendidikan Terakhir	52
4. Pendapatan.....	53
C. Hasil Penelitian	53
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53

2. Uji Asumsi Klasik	57
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	60
4. Uji Hipotesis.....	61
D. Pembahasan.....	64
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 waktu penelitian	35
Tabel 3. 2 skala likert	38
Tabel 3. 3 Definisi operasional variabel.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 diagram penjualan kevin vapestore periode 6 bulan terakhir 2022..... 4

DAFTAR GAMBAR