

**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA  
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA  
TANGERANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : SHERLY TRI ANDINI

NIM : 1916120072

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TANGERANG**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SHERLY TRI ANDINI**  
NIM : 1916120072  
Program Studi : Manajemen  
Jurusan : Ekonomi  
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA  
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA TANGERANG**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

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

Tangerang, 27 Februari 2023

Penulis



( SHERLY TRI ANDINI)

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SHERLY TRI ANDINI**  
NIM : 1916120072  
Program Studi : Manajemen  
Jurusan : Ekonomi  
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA  
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA TANGERANG**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 27 Februari 2023

Disetujui Oleh,  
Ka. Program Studi



Drs Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing



Drs Satrias Djamaran, S.E., M.M.

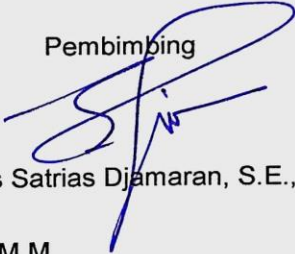
## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SHERLY TRI ANDINI**  
NIM : 1916120072  
Program Studi : Manajemen  
Jurusan : Ekonomi  
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA  
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA TANGERANG**

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 17 Februari 2023. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing

  
Drs Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Arsadi, S.H., S.E., M.M.

Anggota :

1. Faye Maya Dewi, M.M.
2. Drs Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 27 Februari 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

  
  
  
  
Ketua  
Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

## **ABSTRAKSI**

**SHERLY TRI ANDINI, 1916120072**

### **PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA TANGERANG**

Skripsi : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

( xiii + 120 + Lampiran)

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ESDA Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Tangerang. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Di dalam suatu perusahaan atau organisasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan bagi perusahaan. .kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang menggunakan suatu produk ataupun jasa.

Berdasarkan hasil dari uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan ( $X_1$ ) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) dengan nilai = 0,307 % atau sama dengan 30,7%. Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) dengan nilai = 0.441 atau sama dengan 44,1%. setelah dilakukan melalui Uji simultan dapat diketahui nilai pengaruh pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) bahwa nilai  $F$  hitung jauh lebih besar dari  $F$  tabel = 39,907 > 3,09 dan nilai signifikan 0.000 < 0.05. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sangat signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Daftar Pustaka 10 (2012-2018)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ESDA Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Tangerang.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI), Tangerang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Drs Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang dan selaku pembimbing skripsi ini.

3. Bapak/ibu Dosen, Staff dan sivitas akademika STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran dan pelayanan dengan penuh kesabaran untuk keberhasilan saya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
4. Pimpinan beserta karyawan kursus ESDA Cikupa Tangerang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap konsumen kursus ESDA masyarakat Cikupa Tangerang yang telah berkenan mengisi kuesioner yang penulis ajukan untuk melengkapi data penelitian sesuai dengan pernyataan pada masing-masing variabel.
6. Rekan – rekan mahasiswa STIE Putra Perdana Indonesia angkatan tahun 2019 atas suport serta dorongan selama mengikuti kuliah dan menyelesaikan skripsi ini
7. Suami tercinta , yang selalu memberikan dorongan semangat untuk mengikuti kuliah serta menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis hanya bisa berdo'a semoga apa yang diberikan akan mendapatkan balasan yang berlimpah serta menjadi catatan amal yang sempurna dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan serta waktu yang ada. Karenanya, dengan segala kerendahan hati penulis

mengharapkan kritik dan saran untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Tangerang 27 Februari 2023

Penulis,

Sherly Tri Andnini



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN TANDA LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II : LANDASAN TEORI .....	11
A. Pelayanan .....	11
B. Kualitas Produk .....	27
C. Kepuasan Konsumen.....	37
D. Kerangka Berfikir .....	48
E. Hipotesis Penelitian.....	50

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....	52
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Jenis dan Sumber Data .....	55
C. Metode Pengumpulan Data .....	56
D. Populasi dan Sampel .....	59
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	60
F. Teknik Analisis Data .....	65
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	75
A. Sejarah Singkat Instansi .....	78
B. Deskripsi Data Penelitian .....	79
C. Deskripsi Data Variabel .....	82
D. Distribusi Data Angket Penelitian .....	88
E. Analisis Hasil Penelitian .....	107
F. Pembahasan .....	112
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN .....	117
A. Simpulan .....	117
B. Saran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	120

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 : Tabel Skala Likert Kuesioner Penelitian .....	58
3.2 : Tabel Operasional Variabel .....	62
3.3 : Tabel Korelasi Parsial .....	71
4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	79
4.2 : Jenis Usia Responden .....	80
4.3 : Pendidikan Responden.....	81
4.4 : Validitas Variabel Pelayanan (X1) .....	82
4.5 : Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....	83
4.6 : Validitas Variabel Kepuasan Kionsumen (Y) .....	84
4.7 : Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1) .....	85
4.8 : Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....	85
4.9 : Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	86
4.10 : Tabel Deskripsi Pelayanan 1 .....	89
4.11 : Tabel Deskripsi Pelayanan 2 .....	90
4.12 : Tabel Deskripsi Pelayanan 3 .....	90
4.13 : Tabel Deskripsi Pelayanan 4 .....	91
4.14 : Tabel Deskripsi Pelayanan i 5 .....	91
4.15 : Tabel Deskripsi Pelayanan 6 .....	92
4.16 : Tabel Deskripsi Pelayanan 7 .....	93
4.17 : Tabel Deskripsi Pelayanan 8 .....	93
4.18 : Tabel Deskripsi Pelayanan 9 .....	94
4.19 : Tabel Deskripsi Pelayanan 10 .....	94
4.20 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 1 .....	95
4.21 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 2 .....	96
4.22 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 3 .....	96

4.23 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 4 .....	97
4.24 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 5 .....	97
4.25 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 6 .....	98
4.26 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 7 .....	99
4.27 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 8 .....	99
4.28 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 9 .....	100
4.29 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 10 .....	100
4.30 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 1 .....	101
4.31 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 2 .....	102
4.32 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 3 .....	102
4.33 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 4 .....	103
4.34 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 5 .....	103
4.35 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 6 .....	104
4.36 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 7 .....	105
4.37 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 8 .....	105
4.38 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 9 .....	106
4.39 : Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen 10 .....	106
4.40 : Hasil Uji Koefisien Korelasi ( <i>Pearson Correlation</i> ) .....	107
4.41 : Uji Koefisien Determinasi .....	109
4.42 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	110
4.43 : Hasil Uji T .....	111
4.44 : Hasil F Hitung .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Pemikiran .....	49
4.1 : Tempat Kursus Esda.....	76
4.2 : Lokasi ESDA .....	77
4.3 : Produk Kursus ESDA 3D Blender .....	78
4.4 : Produk kursus ESDA 3D Complete.....	78
4.5 : Produk kursus ESDA 3D Easy .....	79
4.6 : Jenis Kelamin Responden .....	79
4.7 : Usia Responden .....	80
4.8 : Pendidikan Responden.....	81
4.9 : Hasil Uji Normalitas .....	87
4.10 : Histogram Normalitas .....	88