



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON PVC
CABANG PAMULANG**

SKRIPSI

Ricko Saputra

1802025262

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV
BINTANG PLAFON PVC CABANG PAMULANG**

SKRIPSI

Ricko Saputra

1802025262

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON PVC CABANG PAMULANG” merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. 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 di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Jakarta, 5 Desember 2022



(Ricko Saputra)
NIM. 1802025262

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON
PVC CABANG PAMULANG**

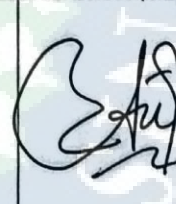
NAMA : RICKO SAPUTRA

NIM : 1802025262

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

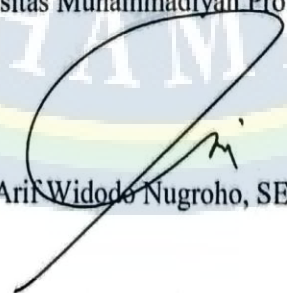
TAHUN AKADEMIK : 2022 /2023

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Dr. Budi Permana Yusuf, SE., MM	
Pembimbing II	Edi Setiawan, SE., MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka


Ari Widodo Nugroho, SE., MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON PVC
CABANG PAMULANG**

Yang disusun oleh:

Ricko Saputra

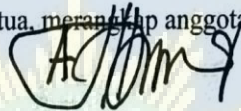
1802025262

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kersarjanaan strata-satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.
Dr. Hamka

Pada Tanggal : 8 Februari 2023

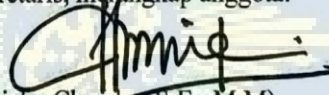
Tim Penguji:

Ketua, merangkap anggota:



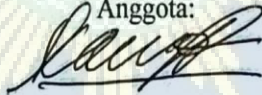
(Dr. Amalia Zainita, S.E., M.M)

Sekretaris, merangkap anggota:



(Dicky Charera, S.E., M.M)

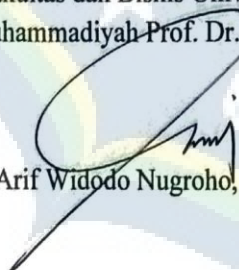
Anggota:



(Komara, Drs. SE., MM)

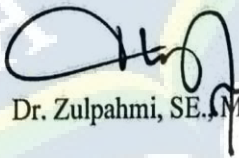
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka



Arif Widodo Nugroho, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah
Prof. Dr. Hamka



Dr. Zulpahmi, SE., MM

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ricko Saputra
NIM : 1802025262
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON PVC CABANG PAMULANG”

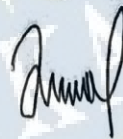
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 0 Februari 2023

Yang Menyatakan



(Ricko Saputra)

ABSTRAK

Ricko Saputra (1802025262)

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV BINTANG PLAFON PVC CABANG PAMULANG

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. 2022. Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

Sektor bisnis saat ini telah mengalami banyak sekali kemajuan dan perkembangan di era modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, serta gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dari fenomena perkembangan bisnis pada zaman modern ini, yaitu banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa. Dengan adanya fenomena tersebut secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas produk dan layanannya guna untuk meraih konsumen baru, meningkatkan standar produk yang dihasilkannya baik dari segi kualitasnya maupun ragam produknya serta menerapkan pelayanan yang baik dan cepat kepada konsumen sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus berjalan ditengah persaingan usaha pada perusahaan lain di industri yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi pada penelitian ini adalah Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang sebanyak 197 Konsumen kemudian untuk penentuan sampel digunakan rumus slovin dengan tingkat error 5% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 132 Konsumen. Penelitian ini menggunakan analisis uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang diolah dengan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil pengolahan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,169 > 1,979$ dan nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,000$, (2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil pengolahan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,035 > 1,979$ dan nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,003$ (3) kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil pengolahan $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $477,952 > 3,07$ dan nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,000$.

ABSTRACT

Ricko Saputra (1802025262)

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION CV BINTANG CEILING PVC PAMULANG BRANCH

The Thesis of Bachelor Degree Program. Management Major. Economical and Business Faculty of Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2022. Jakarta

Keywords : Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

The current business sector has experienced a lot of progress and development in the modern era. The changes that occur are marked by the mindset of a growing society, technological advances, and lifestyles that cannot be separated from the influence of globalization. From the phenomenon of business development in this modern era, there are many products and services that offer various advantages and uniqueness of each product and service. The existence of this phenomenon indirectly requires companies to be able to improve the quality of their products and services in order to reach new customers, improve the standards of the products they produce both in terms of quality and variety of products and implement good and fast service to consumers so that companies can survive and continue to run. in the midst of business competition with other companies in the same industry.

This study aims to determine how the influence of product quality and service quality on customer satisfaction. The population in this study were consumers of Cv Bintang Plafon Pvc Pamulang Branch, as many as 197 consumers, then the slovin formula was used to determine the sample with an error rate of 5% so that a total sample of 132 consumers was obtained. This research uses validity test analysis, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing which is processed with SPSS 26.

The results showed that (1) product quality has a significant effect on customer satisfaction with the results of processing $t_{count} > t_{table}$, namely $8.169 > 1.979$ and a sig value < 0.05 , namely 0.000, (2) service quality has a significant effect on customer satisfaction with processing results $t_{count} > t_{table}$ namely $3.035 > 1.979$ and a sig value < 0.05 , namely 0.003 (3) product quality and service quality have a significant effect on consumer satisfaction with the processing results $f_{count} > f_{table}$, namely $477.952 > 3.07$ and a sig value < 0.05 , namely 0.000.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang”**. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

Dalam skripsi ini, peneliti memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga membantu mempermudah proses penyusunan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
3. Bapak Arif Widodo Nugroho, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
4. Bapak Dr. Budi Permana Yusuf, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Utama, atas kesediaannya memberikan nasihat selama Peneliti menjadi mahasiswa dan bimbingan, masukan, kritik, saran, dan bantuan kepada Peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., MM selaku Pembimbing Pendamping, atas kesediaannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Untuk Ibuku Tercinta Darmawati, S. Pd. I yang telah mendukung, selalu mendoakan kesuksesan bagi anak-anaknya, dan selalu menyemangati pada situasi apapun serta mengajarkan banyak arti kehidupan dan kenangan yang berharga.
7. Untuk Ayuk dan Kakak-Kakaku, Ayuk Ria, Kak Ari, Ayuk Ricka, Mas Tanto, Serta Kakaku Tercinta Kak Iki yang selalu mendukung, mendoakan, memberi motivasi, menjadi teman diskusi, dan selalu ada pada situasi apapun.
8. Untuk teman-temanku 1G, Rafi, Fahrul, Fathur, Caca, Audriya, Ines, Dini, Farika, Irfan, Razi, Farhan, Helmi, Ferdi Kecil. Terima kasih telah membuat masa perkuliahan peneliti menjadi penuh warna dan tawa, terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, pelajaran hidup yang berharga. Semoga silaturahmi dapat terus terjaga, saya berharap kalian bisa sukses dan meraih impian kalian.
9. Untuk seluruh teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang tidak disebutkan satu persatu terima kasih telah membantu selama perkuliahan, sukses selalu untuk kalian semua.
10. Terimakasih untuk Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 5 Desember 2022

Peneliti,



Ricko Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK/INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.2.3 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Telaah Pustaka	21
2.2.1 Kualitas Produk.....	21
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	21

2.2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	22
2.2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	24
2.2.2 Kualitas Layanan.....	26
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	27
2.2.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	29
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.4 Rumusan Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	50
3.5.1 Uji Validitas.....	50
3.5.2 Uji Realibilitas.....	50
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.5.6 Uji Hipotesis.....	54

3.5.6.1 Uji T	54
3.5.6.2 Uji F.....	55
3.5.7 Koefisien Determinasi (R2)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	57
4.1.2 Sejarah Singkat Cv Bintang Plafon Pvc.....	57
4.1.3 Visi dan Misi Cv Bintang Plafon Pvc	58
4.1.3.1 Visi Cv Bintang Plafon Pvc.....	58
4.1.3.2 Misi Cv Bintang Plafon Pvc	58
4.1.4 Karakteristik Responden Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.....	58
4.2 Hasil Pengolahan Data	59
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2 Uji Realibilitas	63
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif	64
4.2.3.1 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk.....	64
4.2.3.2 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan	73
4.2.3.3 Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	83
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	92
4.2.5 Uji Regresi Linier Berganda	98
4.2.6 Uji Hipotesis	100
4.2.6.1 Uji T.....	100
4.2.6.2. Uji F.....	102
4.2.7 Koefisien Determinasi R2.....	103
4.3 Interpretasi.....	104
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	104
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan	

Terhadap Kepuasan Konsumen	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	13
2.	Operasional Variabel.....	40
3.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	59
5.	Uji Validitas Kualitas Produk	60
6.	Uji Validitas Kualitas Layanan	61
7.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	62
8.	Uji Realibilitas.....	63
9.	Kualitas Produk yang dibeli sesuai dengan keinginan konsumen.....	64
10.	Banyaknya pilihan variasi produk membuat konsumen tertarik membeli	65
11.	Tidak ada kecatatan pada produk yang ditawarkan	66
12.	Produk memiliki daya tahan yang kuat	66
13.	Produk memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.....	67
14.	Produk yang diberikan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.....	67
15.	Produk memiliki ciri khas	68

16. Harga produk yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk	69
17. Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk	69
18. Produk tidak mudah rusak.....	70
19. Produk telah berstandar SNI	70
20. Produk dapat berfungsi dengan baik	71
21. Rata-rata indikator kualitas produk	72
22. Karyawan cepat dalam melayani konsumen	73
23. Karyawan selalu membina hubungan baik dengan konsumen.....	74
24. Kesiapan karyawan dalam melayani konsumen.....	74
25. Karyawan memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen.....	75
26. Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen	76
27. Konsumen merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi di cv bintang plafon pvc pamulang	76
28. Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen	77
29. Karyawan dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada konsumen	78
30. Karyawan merasa nyaman dengan gedung cv bintang plafon pvc cabang pamulang yang bersih	78
31. Lokasi dari cv bintang plafon pvc cabang pamulang yang strategis	79
32. Karyawan memahami apa yang diminati oleh konsumen	80
33. Karyawan cv bintang plafon pvc pamulang dapat dipercaya	80
34. Rata-rata indikator kualitas layanan	81
35. Saya merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia	83
36. Saya merasa puas dengan berbagai macam variasi produk yang tersedia	83
37. Saya merasa puas dengan kinerja karyawan yang cepat dan tanggap	84
38. Saya merasa puas dengan keramahan karyawan	85
39. Saya akan membeli lagi produk karena kualitas yang sangat baik	85

40. Saya akan merekomendasikan produk plafon pvc kepada rekan-rekan saya	86
41. Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan	86
42. Saya akan membeli produk lain di cv bintang plafon pvc cabang pamulang	87
43. Saya membeli produk plafon karena merk yang dijual berkualitas	88
44. Saya merasa puas terhadap kemudahan didalam melakukan pembayaran produk.....	88
45. Saya akan berbicara positif mengenai cv bintang pamulang kepada orang lain	89
46. Saya merasa puas karena harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produk	90
47. Rata-rata indikator kepuasan konsumen	90
48. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	93
49. Uji Multikolinearitas	95
50. Uji Auto Korelasi	98
51. Uji Regresi Linier Berganda	99
52. Ujit T	101
53. Uji F.....	102
54. Uji Koefisien Determinasi (R2)	103

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Pertumbuhan Perusahaan Manufaktur Sektor Bahan Karet & Plastik Skala menengah dan Besar 2017-2021.....	2
2.	Kerangka Pemikiran.....	37
3.	Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	94
4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	1/32
2.	Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	2/32
3.	Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X2)	3/32
4.	Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	4/32
5.	Jawaban Pertanyaan Variabel Kualitas Produk	6/32
6.	Jawaban Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan	9/32
7.	Jawaban Pertanyaan Variabel Kepuas Konsumen	13/32
8.	Uji Validitas Kualitas Produk	16/32
9.	Uji Validitas Kualitas Layanan	18/32
10.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	20/32
11.	Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	22/32
12.	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	23/32
13.	Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	24/32
14.	Uji Normalitas.....	25/32
15.	Uji Multikolineritas.....	26/32
15.	Uji Heteroskedastisitas.....	26/32
16.	Uji Auto Korelasi	27/32
17.	Hasil Regresi Linier Berganda	27/32
18.	Hasil Uji T.....	27/32
19.	Hasil Uji F (Simultan).....	28/32
20.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	28/32
21.	Surat Tugas Dosen Pembimbing	29/32
22.	Catatan Dosen Pembimbing I.....	30/32
23.	Catatan Dosen Pembimbing II	31/32
24.	Daftar Riwayat Hidup	32/32

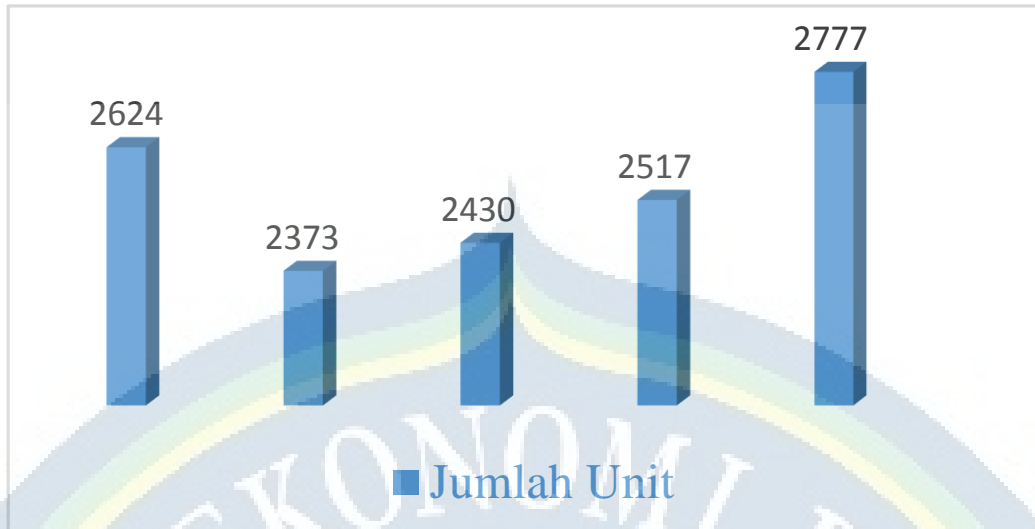
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor bisnis saat ini telah mengalami banyak kemajuan dan perkembangan di era modern. Evolusi proses berpikir masyarakat, kemajuan pada bidang teknologi, dan gaya hidup yang terus berkembang semuanya tidak dapat dipisahkan dari pengaruh globalisasi yang ada dan menandai perubahan yang terjadi. Sesuai dengan fenomena perkembangan perusahaan modern, ada banyak jenis barang dan jasa yang berbeda, dan masing-masing memiliki kualitas dan manfaat yang unik. Fenomena tersebut secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk bisa meningkatkan kualitas produk yang dimiliki dan layanannya guna menarik konsumen yang baru (Suhairi, 2020).

Perkembangan usaha industri manufaktur pada sektor karet dan plastik di Indonesia terus berkembang sehingga hal ini dapat membuat persaingan antar usaha semakin ketat dan juga merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Industri manufaktur sektor karet dan plastik terus bertumbuh setiap tahunnya hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1. Pertumbuhan Perusahaan Manufaktur Sektor Bahan Karet dan Plastik Skala Menengah dan Besar Tahun 2017-2021

Sumber : Badan Pusat Statistik (2017-2021)

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa dalam 5 tahun kebelakang ini perusahaan manufaktur sektor bahan karet dan plastik terus bertumbuh, meskipun sektor ini sempat menurun pada tahun 2018 menjadi 2373 unit perusahaan tetapi pada tahun berikutnya sektor ini terus mengalami kenaikan yang positif hingga menjadi 2777 unit perusahaan pada tahun 2021. Sehingga hal ini mendorong kepada setiap perusahaan untuk dapat menerapkan strategi-strategi yang tepat serta akurat sehingga perusahaan dapat terus berjalan dan meraih lebih banyak konsumen (www.bps.go.id, 2017-2021).

Sebelum konsumen akan memutuskan membeli produk yang dinginkannya, mereka biasanya akan melihat kualitas dan karakteristik dari produk itu sendiri, di antaranya kualitas merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh konsumen sebelum memutuskan untuk membeli produk kesayangannya. Kualitas produk yaitu keseluruhan ciri/karakter unik dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen itu sendiri sesuai yang

diharapkan. Menurut Khan & Ahmed dalam Sari & Razak (2017) yang intinya menyatakan bahwasanya kualitas produk itu salah satu faktor yang begitu penting untuk penentu kepuasan konsumen pada masa yang akan datang.

Kualitas layanan juga salah satu hal yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan yang memiliki kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kualitas layanan sebagai suatu usaha untuk mewujudkan kenyamanan, kepercayaan, perhatian, dan keyakinan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Menurut Zeithaml dalam Sudarso (2016:58) terdapat beberapa indikator dari kualitas layanan yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat suatu produk dapat dirasakan atau memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Kotler dan Keller (2012:46) menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan yang dirasakan seseorang pribadi setelah membandingkan kinerja yang diperoleh atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja telah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi dari apa yang diharapkan, konsumen sangat puas atau senang sekali. Dapat dilihat kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan apakah produk tersebut memenuhi harapan.

Cv bintang plafon pvc cabang pamulang merupakan suatu perusahaan yang fokus menjual plafon jenis pvc dengan merk bravo dan golden selain menjual plafon jenis pvc, cv bintang plafon pvc cabang pamulang juga menjual list figura, baja ringan, spandex, genteng metal dan holo. Cv bintang plafon pvc berpusat di bogor dan telah mempunyai 4 cabang, Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung di lapangan didapati suatu fenomena permasalahan diantaranya daya tahan dari produk plafon pvc yang ditawarkan terbilang masih rendah dan juga produk plafon pvc cabang pamulang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen, kemudian pada para karyawannya hanya terdapat beberapa karyawan saja yang memahami secara keseluruhan mengenai produk plafon pvc yang dijual sehingga apabila seorang konsumen ingin membeli atau berkonsultasi mengenai plafon pvc maka konsumen akan berbicara langsung kepada karyawan yang telah memahami produk plafon pvc. Apabila cv bintang plafon pvc cabang pamulang ingin mendapatkan kepuasan konsumen yang diinginkan maka hal-hal yang diatas menyangkut kualitas produk dan layanan yang telah diberikan harus dapat dipenuhi, sehingga tercapai harapan dari yang diinginkan dan juga membuat konsumen akan merasa puas namun sebaliknya jika kualitas produk dan layanan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak akan merasa puas (Sumber: Diolah Peneliti, 2022).

Kepuasan konsumen juga menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan keberhasilan penjualan produk perusahaan. Apabila perusahaan dapat

menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi, maka akan menjadi aset yang berharga bagi perkembangan perusahaan yang berkelanjutan. Menurut Kotler dan Keller (2013) konsumen yang sangat merasa puas biasanya akan terus setia pada produk, membeli lebih ketika perusahaan itu meluncurkan produk yang baru, membicarakan hal-hal menyenangkan mengenai sisi perusahaan dan pada produknya itu, dan kurang memperhatikan produk pesaing, kurang peka terhadap harga, rutinitas perdagangan.

Sementara itu kepuasan konsumen yang rendah adalah ketika kesetiaan konsumen tidak berlangsung lama tidak membeli lebih banyak produk ketika perusahaan mengeluarkan produk baru, mereka tidak akan berbicara tentang yang menyenangkan tentang perusahaan dan produknya, memberikan perhatian lebih kepada produk perusahaan pesaing (Setiawan, 2021).

Konsumen yang puas biasanya melakukan transaksi harian dan membeli lebih banyak produk. Membeli lebih banyak produk dan melakukan transaksi secara teratur akan berdampak pada peningkatan tingkat penjualan produk perusahaan karena semakin banyak produk yang terjual. Karena hal itu, bisa dikatakan kepuasan konsumen yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat penjualan produk perusahaan. Namun, jika hal itu menyebabkan kepuasan konsumen rendah, maka akan menghambat tingkat penjualan produk perusahaan, dan akan menjatuhkan perusahaan jika dibiarkan sendiri (Gozali, 2020).

Oleh karena itu, kunci keberhasilan suatu perusahaan terletak pada dapat tidaknya memuaskan konsumen. Semakin suatu perusahaan dapat memuaskan konsumen, semakin kuat kemampuan perusahaan untuk bertahan dalam

persaingan pasar. Namun jika perusahaan tidak dapat memuaskan konsumen, maka perusahaan akan gagal dalam persaingan pasar.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan Tuju & Loindrong (2018), Teguh & Kurniawati (2018), Ihsan & Alim (2019), Yuan, Jusoh, Yusuf & Ghani (2020), Cho & Hong (2021), Gozali (2020), Febrianni (2021), Adi & Dibyo (2020), Sodek, Ahmad (2020). Semua penelitian terdahulu tersebut menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian penelitian yang dilakukan Asnawi, Awang, Asyraf, Mohammad & Karim (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan Ridho & Mahargiono (2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan, serta variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen. Penelitian yang dilakukan Kusuma & Susanti (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, sementara kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ciri dan kualitas produk merupakan faktor penting yang menjadi bahan pertimbangan seorang konsumen sebelum memutuskan membeli suatu produk.
2. Kualitas Layanan yang baik menjadi salah satu faktor penting yang membuat konsumen merasa puas terhadap perusahaan.
3. Kualitas produk yang baik dapat dilihat dari manfaat produk tersebut terhadap konsumen.
4. Kepuasan konsumen yang tinggi dapat menjadi suatu keuntungan yang besar bagi perusahaan.
5. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan berpotensi menjadi pelanggan yang tetap.
6. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur setelah konsumen merasakan kinerja yang diberikan oleh perusahaan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan masalah pada penelitian ini dengan tujuan agar penelitian dapat lebih terfokus objek yang diteliti, sehingga ruang lingkup peneliti tidak terlalu luas dan untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan dari pokok permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai. Maka peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.

1.2.3 Perumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang ?.
2. Apakah Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang ?.
3. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literatur dan pertimbangan bagi para akademisi pada penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang.

3. Manfaat Bagi Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pendukung bagi Cv Bintang Plafon Pvc Cabang Pamulang di dalam mengambil keputusan guna memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim (Editor). (2021) *Kewirausahaan*. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad S (2020) *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Tsp Industries Probolinggo*. Diunduh 18 Agustus 2022 Stie Malangkucecwara, <http://repository.stie-mce.ac.id/1115/>
- Alvian (2020) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Masalah"*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis 5(4) 296-297. Diunduh 18 Agustus 2022. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/1783/1422>
- Andriasan, Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Annes A P& Iwan K S (2017) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta*. Jurnal Manajemen 5 (2) 1-2. Diunduh 16 Agustus 2022. <https://ojs.ekonomi-ungris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/114/pdf>
- Annisa & Dwiyanto (2021) *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang)*. Jurnal Manajemen 10(3) 2-3. Diunduh 16 Agustus 2022. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/32359/26060>
- Asnawi, Awang, Asyraf, Mohammad & Karim (2019) *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*. Terengganu. Universitas Sultan Zainal Abidin.
- Azis (2019) *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Repurchase Intention (Studi Pada Konsumen Kedai Coffe Ngabul Jepara)*. Skripsi Thesis. Jepara. Universitas Islam Nahdatlul Ulama.
- Cho & Hong (2021) *A study on the effects of Product quality, Educational quality, and Service quality of Experimental (practice) teaching aids and manufacturing companies on elementary school teacher's satisfaction and repurchase intention*. Seoul. Hansung University.
- Dewi & Sudiarta (2018) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud 7(8) 4543-4545. Diunduh 16 Agustus 2022. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/38978/24904>
- Disastra & Wulandari (2016) *Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pengguna mataharimall.com di Bandung Tahun 2016)*. Jurnal Manajemen 6(1) 742-743. Diunduh 16 Agustus 2022.

<http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/264/JR00044%20-%20Ganjar%20M%20Disastra%20dan%20Astri%20Wulandari.pdf>

Diza, Moniharapon & Ogi (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado*. Skripsi. Manado. Universitas Sam Ratulangi.

Irene Gozali (2020) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Plaza Kalibata Jakarta Selatan*. Skripsi. Jakarta. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Jong (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sentra Oli, Pare-Pare, Sulawesi Selatan*, Skripsi. Surabaya Universitas Ciputra.

Kusuma & Susanti (2021) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Manajemen* 17 (1) 1-2. Diunduh 16 Agustus 2022. <https://doi.org/10.35449/jemasi.v17i1.224>

Mahira, Hadi, Dan Nastiti (2021) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*. *Jurnal Manajemen* 2 (1) 1270-1272. Diunduh 21 Agustus 2022. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233/825>

Malik I & Siti M T (2019) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 4(1) 176-177. Diunduh 15 Agustus 2022. <https://www.researchgate.net/publication/335105877>

Moha & Loindong (2016) *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. *Jurnal Manajemen* 4 (1) 575-584. Diunduh 19 Agustus 2022. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715/11308>

Mu'tashim & Slamet (2019) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffe Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 10 (2) 118. Diunduh 16 Agustus 2022. <https://doi.org/10.29244/jmo.v10i2.30131>

Nasution & Kurniawati (2018) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina. *Jurnal Manajemen* 1 (4) 880-881. Diunduh 18 Agustus 2022. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/5667/2976>

N. Rismawati (Editor). (2021) *Dasar Manajemen Dan Kewirausahaan*. Bandung. Widina Bhakti Persada Bandung.

Ningrat AT (2021) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yotta Milk Cabang Talasalapang*. Skripsi. Makassar. Universitas Negeri Makassar.

Nyarmiati & Astuti (2021) *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Brand Image dan Perceived Value Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen 10 (2) 3-5. Diunduh 21 Agustus 2022. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/30985>

Pamungkas, Adi J & Basworo D (2020) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Miayam Abah. Skripsi. Solo. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pandesia, Saerang & Sumarauw (2017) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado*. Jurnal EMBA 5 (2) 1316-1317. Diunduh 11 Agustus 2022. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16161/15666>

Pratomo, Yoga & Dibyo (2019) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bear Pomade. Skripsi thesis. Solo. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Purnomo & Edwin Setyo (2017) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks"*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis 1 (6) 755-764. Diunduh 11 Agustus 2022. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404/363>

Putri & Subagja (2017) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta*. Jurnal Manajemen 5 (2) 3-5. Diunduh 12 Agustus 2022. <https://ojs.ekonomi-ungris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/114/pdf>

Refmasita, Amar & Larasati (2020) Label Halal dan Kualitas Produk Obat Terhadap Minat Beli Obat Pada Mahasiswa Feb Uhamka. Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropi Islam 4(2) 168. Diunduh 21 Agustus 2022. https://doi.org/10.22236/alurban_vol4/is1pp101-114

Ridho & Mahargiono (2021) Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus Kfc Cabang Bg Junction Surabaya). Jurnal Manajemen 10 (6) 1-2. Diunduh 16 Agustus 2022. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4080>

Ronasih dan Widhiastuti (2021) Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. Universitas Semarang. Philanthropy Journal of Psychology 5 (1). Diunduh 1 September 2022. <http://dx.doi.org/10.26623/philanthropy.v5il.3303>

Rufliansah & Seno (2020) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis 9 (4) 389-392. Diunduh 14 Agustus 2022. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>

Sandes Prawira (2021) Pengaruh Keterampilan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja UMKM Keripik di Kabupaten Pesawaran. Skripsi. Lampung. Universitas Lampung.

Saputra (2022) Pengaruh Pemasaran Digital, Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Lokal Di Wilayah Dki Jakarta . Skripsi Thesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Sari & Lubis (2022) Pengaruh Promo Discount Produk, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Kinley Thai Bistro Sun Plaza Medan. Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan. *Journal Economy and Currency Study* 4 (1) 24-30. Diunduh 18 Agustus 2022.
<https://doi.org/10.51178/jecs.v4i1.647>

Setiawan & Almira (2021) Pengaruh Keuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Produk Busanan Muslim Elzatta. Skripsi. Surabaya. STIE Perbanas Surabaya.

Silviana, Seva Silviana (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)*. Undergraduate thesis. Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Suhairi (2019) *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Honda Autobest Bandung*. *Jurnal Manajemen* 2 (2) 19-20. Diunduh 14 Agustus 2022.
<https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jubis/article/view/906>

Titik Efnita (2017) *Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer*. Universitas Putera Batam. *Jurnal Manajemen* 14 (2) 172-173. Diunduh 21 Agustus 2022.
<https://doi.org/10.31849/jieb.v14i2.895>

Tuju & Loindong (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi Di Manado*. *Jurnal Manajemen* 6 (3) 3-5. Diunduh 18 Agustus 2022.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20480>

Ulumiyyah, Labibatul (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi, Lokasi, Harga dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kaosan Kaos Santri Nusantara). Skripsi. Salatiga. Universitas Islam Negeri Salatiga.

Vanni Febrianni (2021) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Yamaha Nmax, Jakarta Utara*. Skripsi. Jakarta. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Venny Lieana (2020) *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts Di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara*. Skripsi. Jakarta. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Woen & Santoso (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Universitas Kristen Duta Wacana, Indonesia. *Jurnal Manajemen* 10 (2) 149-152. Diunduh 18 Agustus 2022.

<https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/712/602>

Yuan, Jusoh, Yusuf & Ghani (2020) *The Relationship Between Product Quality, E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation in Perlis*. Kangar. Universitas Malaysia Perlis.

Yulianto & Akbar Dwi (2017) *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya*. Skripsi. Surabaya. STIE Perbanas Surabaya.