

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI  
KERAJINAN KULIT MANDING  
SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh :

Nama : Satria Hanggara Sakti

Nomor Mahasiswa : 13311162

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Juli 2019

Penulis,



Satria Hanggara, Bakti

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI  
KERAJINAN KULIT MANDING**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata- 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas

Islam Indonesia

Disusun oleh :

Nama : Satria Hanggara Sakti

Nomor Mahasiswa : 13311162

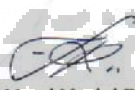
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 Juli 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

  
Siti Nurul Ngaini Dra.,M.M

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING**

Disusun Oleh : **SATRIA HANGGARA SAKTI**

Nomor Mahasiswa : **13311162**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 10 September 2019

Penguji/Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Bapak dan Ibu tercinta ( H.Bambang Edy Sulistiyana,. M.Pd & Haryanti)

Saudara-saudaraku tersayang (Satriyani Sulistya Putri & Wahyu Satria Nugraha)

Bapak dan Ibu Dosen FE UII

Serta Teman dan Sahabat tercinta



## HALAMAN MOTTO

“Ada orang yang mengkritik tapi tidak memberi jalan keluar. Ada orang yang memberi jalan keluar tanpa mengkritik.”

( Emha Ainun Nadjib )

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperhalus perasaan.”

( Tan Malaka )

“Malaikat tidak pernah salah, setan tidak pernah benar. Manusia bisa salah dan benar, maka kita dianjurkan saling mengingatkan bukan menyalahkan.”

( Kiai Haji Ahmad Mustofa Bisri )

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.”

( Qs. Al Insyirah : 5 )

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT.”

( HR. Tirmidzi )

“Man Jadda Wajada. Siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mendapatkannya.”

“Doa dan Usaha seimbang.”

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen, Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen, Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kerajinan Manding. Sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 96 konsumen. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen., kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dimensi responsiveness merupakan dimensi paling tinggi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan dimensi assurance merupakan dimensi paling rendah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien regresi sebesar 0,707 yang berarti variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

The purpose of this study is as follows: To determine the effect of service quality and product quality partially on customer satisfaction, To determine the effect of service quality and product quality simultaneously on customer satisfaction, To determine the variables that most influence consumer satisfaction.

The population in this study is the entire Manding craft consumer. While the sample of this study amounted to 96 consumers. Data analysis using multiple regression analysis.

The results of this study prove that service quality has a positive effect on consumer satisfaction. Product quality has a positive effect on customer satisfaction, the dimension of responsiveness is the highest dimension influencing customer satisfaction while the assurance dimension is the lowest dimension influencing consumer satisfaction. Regression coefficient value is 0.707 which means that service quality variables are variables that influence customer satisfaction.

**Keywords: Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction**



## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di penuhi untuk mencapai gelar sarjana Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SENTRA INDUSTRI KERAJINAN KULIT MANDING” disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang pendidikan strata satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses pengerjakan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia.

3. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dr.Dra. Trias Setiawati M.Si. selaku dosen wali.
6. Ibu Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.

