

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SUSU KEDELAI
UD PAK SUROTO BERASTAGI**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat – Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Fakultas Soshum
Universitas Quality Berastagi

Oleh :

Rupantra
NPM : 1712010015



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2021**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Telp. (0628) 92188
Web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Pelanggan Susu Kedelai Ud Pak Suroto
Nama : Rupantra
NPM : 1712010015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Berastagi, Juni 2021

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN. 0103066503

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0112049001

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0112049001

Dekan F.Soshum Universitas Quality Berastagi



Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN. 0103066503



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Telp. (0628) 92188
Web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SUSU KEDELAI UD PAK SUROTO**

SKRIPSI

OLEH :

Rupantra

NPM : 1712010015

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 30 Juli 2021

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN. 0105087202

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0108058902

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0112049001

Dekan F. Soshum Universitas Quality Berastagi



Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN. 0103066503



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Telp. (0628) 92188
Web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality Berastagi (UQB) Nomor : 0808/SOSHUM/UQB/VII/2021 Tanggal 30 Juni 2021, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Berastagi Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2021.

Nama : Rupantra
NPM : 1712010015
Jurusan : Manajemen
Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai UD Pak Suroto
Tanggal Ujian : 30 Juni 2021
Waktu Ujian : 13.00 WIB s/d Selesai
Tempat Ujian : Melalui Aplikasi Google Meet
Lulus Ujian dengan Nilai : A-

Disetujui Dewan Penguji

Penguji I

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN. 0103066503

Penguji II

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0112049001

Penguji III

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN. 0101037003

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.M
NIDN. 0112049001



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Telp. (0628) 92188
Web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Rupantra
NPM : 1712010015
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai Ud Pak Suroto

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2	Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si	Penguji II	
3	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.Si	Penguji III	
4	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing I	
5	Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si	Pembimbing II	
6	Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas

Berastagi, Juli 2021

Mengetahui



Dekan

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Ketua Program Studi

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rupantra

NPM : 1712010015

Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai UD Pak Suroto" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Mei 2021
Yang menyatakan,



Rupantra
NPM : 1712010015

KATA PENGANTAR

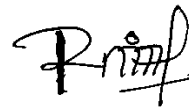
Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Judul penelitian ini adalah **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai UD Pak Suroto”**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi tugas-tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi. Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua saya Suroto dan Darmi yang sangat saya cintai dan banggakan. Terutama ibu saya yang tak henti-hentinya memberi motivasi dan semangat serta mendoakan saya, dan ayah yang membimbing saya dan mengarahkan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs.Eduard,M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi yang telah memberikan kebijakan-kebijakan demi membangun Universitas Quality Berastagi yang berkualitas.
3. Ibu Dra. Menanti Sembiring, M.M selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing saya di dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si selaku Ketua prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya di dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu, Staf Pengajar dan Pegawai Administrasi, perpustakaan di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.
6. Keluarga saya Remiche, Rantin Trisdayanti, dan Rini Saftia yang telah setia selalu memberikan semangat dan perhatian kepada saya sehingga saya menyelesaikan skripsi ini, serta Alm Romi Yana semasa hidupnya selalu memberi saya nasehat serta bimbingan yang sangat berguna bagi saya.

7. Nevia Yanti yang selalu setia menemani dan memberikan semangat kepada saya dari awal hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Silfana Indri Monika br Nababan yang telah menjadi teman baik selama ini.
9. Teman teman seperjuangan Prodi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi angkatan 2017.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan maupun isi skripsi ini, sehingga peneliti mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan kesalahan penelitian yang akan datang.

Berastagi, 25 Juni 2021
Peneliti,



Rupantra
NPM : 1712010015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORITIS	5
2.1 Kualitas Produk	5
2.1.1 Pengertian Produk	5
2.1.2 Atribut Produk	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Produk	10
2.1.5 Indikator Kualitas Produk	12
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2 Teori dan Model Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.2.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	19
2.2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.2.7 Penelitian Terdahulu	22

2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	26
2.5 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu.....	29
3.1.1 Tempat.....	29
3.1.2 Waktu.....	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Metode Angket atau Kuisisioner	31
3.4.2 Dokumentasi	31
3.5 Instrumen Penelitian	32
3.6 Analisa Data	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Realiabilitas	33
3.7 Pengujian Asumsi Klasik	33
3.7.1 Uji Normalitas	34
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	35
3.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	35
3.9 Uji Hipotesis	35
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	35
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1.1 Sejarah Singkat UD Pak Suroto	37
4.1.2 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas	38
4.1.3 Kualitas Produk Susu Kedelai UD Pak Suroto	39

4.1.4 Analisis Deskriptif Responden	40
4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel penelitian	42
4.1.6 Pengujian Analisis Data	48
4.1.6.1 Uji Validitas	48
4.1.6.2 Uji Reliabilitas	50
4.1.7 Pengujian Uji Asumsi Klasik	51
4.1.7.1 Uji Normalitas	51
4.1.7.2 Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	52
4.1.9 Uji Hipotesis	53
4.1.9.1 Uji Parsial (Uji t)	53
4.1.9.3 Uji Determinasi (R^2)	54
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Penjualan Susu Kedelai UD Suroto	2
2.1	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Defenisi Operasional	26
3.1	Jadwal Penelitian	29
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i>	32
4.1	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	41
4.3	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.4	Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk	42
4.5	Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	46
4.6	Uji Validitas Kualitas Produk	49
4.7	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
4.8	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	50
4.9	Uji Normalitas	51
4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	52
4.11	Uji Parsial (Uji t)	53
4.12	Hasil Uji Determinasi (R) ²	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model (ACSI)	15
2.2	Kerangka Pemikiran	25
4.2	Grafik <i>Scatterplot</i>	38



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	62
2.	Jawaban Responden Terhadap Kuesioner	66
3.	Uji Validitas	72
4.	Uji Reliabilitas	75
5.	Uji Normalitas	76
6.	Uji Heteroskedastisitas	77
7.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	78
8.	Uji Parsial.....	79
9.	Uji Determinasi	80
10.	Tabel r	81
11.	Tabel t	82

