

SKRIPSI

LILIANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PAKAN AYAM PETELUR
MEREK CHAROEN POKHPAND DI JEMBER**



No. BUKU	00084/03
TGL TERBIT	18-02-2002
PELAKSANA	
No. BUKU	FE-m LIL Pk-1
KEP. KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2001**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PAKAN AYAM PETELUR
MEREK CHAROEN POKHPAND DI JEMBER**



SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Bidang Studi Manajemen

OLEH:
LILIANA
3103096082

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI

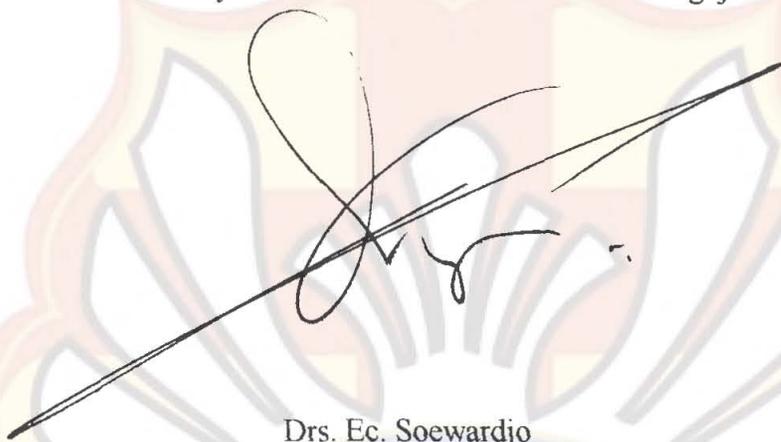
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

JULI 2001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Liliana NRP 3103096082 telah disetujui pada tanggal
09 Agustus 2001. Dan dinyatakan LULUS oleh Ketua Tim Penguji :

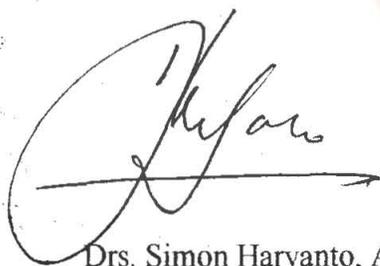


Drs. Ec. Soewardjo

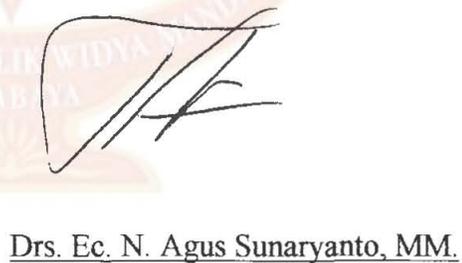
Mengetahui :

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Simon Haryanto, Ak.



Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PAKAN AYAM PETELUR
MEREK CHAROEN POKHPAND DI JEMBER

OLEH:

LILIANA

3103096082

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI.



Handwritten signature of Dr. Teman Koesmono in black ink.

PEMBIMBING I: Drs. Ec. TEMAN KOESMONO, MM



Handwritten signature of Dra. Ec. Ninuk Muljani in black ink.

PEMBIMBING II: Dra. Ec. NINUK MULJANI, BA, MM

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan dan hikmat yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Pakan Ayam Petelur Merek Charoen Pokphand di Jember”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

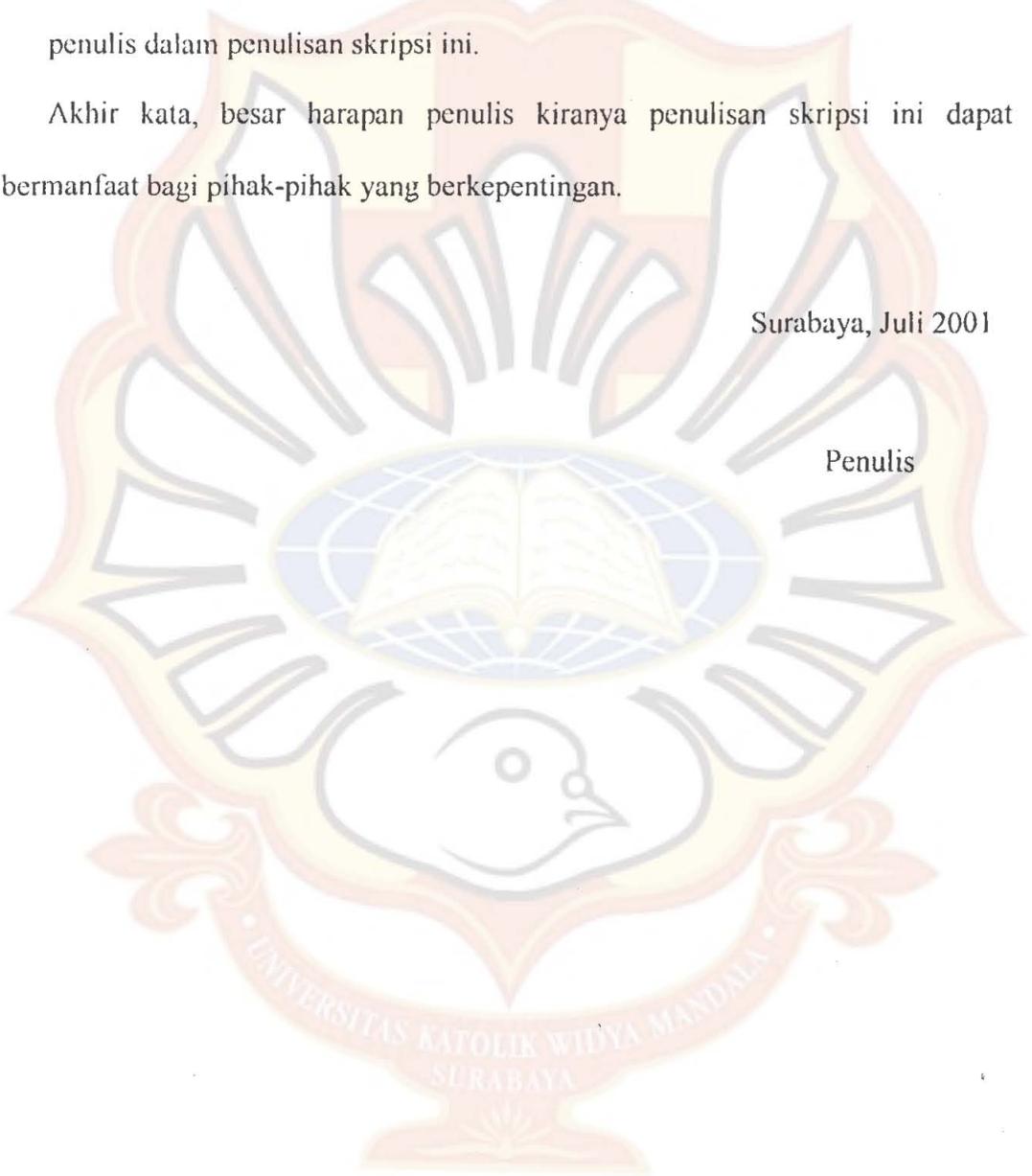
1. Bapak Drs. Simon Haryanto, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Teman Koesmono, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, BA, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah menuntun dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Mami, Papi, Lanlan, Koko, Lc, Ronald, Sukjin, Sylvia, Kiki, Edi, Sofie, Meyik, Vanny, Eny, Bambang, Toni, serta arek Doho 7 yang telah memberikan dorongan dan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Pimpinan dan karyawan PT. Charoen Pokhpand yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis kiranya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juli 2001

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Skripsi.....	6
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	8
2.1. Penelitian Pendahuluan.....	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.3. Hipotesis.....	29
2.4. Model Analisis.....	30
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Identifikasi Variabel.....	31
3.3. Definisi Operasional.....	31

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5. Pengukuran Data.....	34
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.8. Teknik Pengambilan Data.....	35
3.9. Teknis Analisis Data.....	36
3.10. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB 4: ANALISIS dan PEMBAHASAN.....	42
4.1. Deskripsi Data.....	42
4.2. Analisis Data.....	48
4.3. Pengujian Hipotesis.....	51
4.4. Pembahasan.....	55
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1. World Hen Egg Production 1997 Ranking.....	2
1.2. Perolehan Pangsa Pasar Pakan Ayam Petelur di Indonesia Sampai Akhir Kuartal 1997.....	3
4.1. Karakteristik Responden Dilihat dari Lama Usaha Peternakan Ayam Petelur.....	42
4.2. Karakteristik Responden Dilihat dari Jumlah Ayam petelur yang Dimiliki.....	43
4.3. Karakteristik Responden Dilihat Pernah Membeli dan Menggunakan Pakan Ternak Merek Charoen Pokhpand.....	43
4.4. Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk.....	44
4.5. Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan.....	46
4.6. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan.....	47
4.7. Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi Parsial dari Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	49

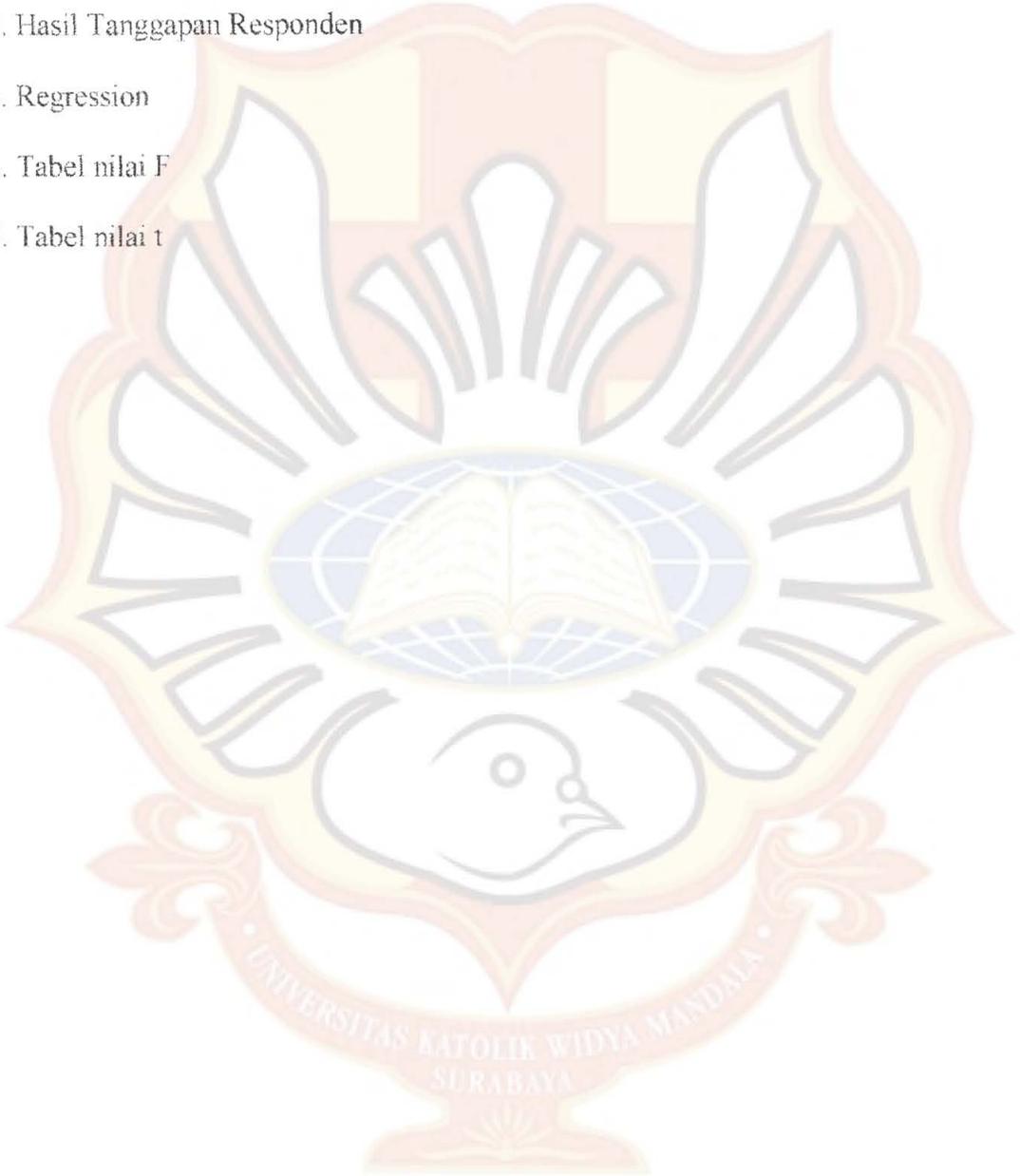
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Model Kualitas Layanan.....	16



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Hasil Tanggapan Responden
3. Regression
4. Tabel nilai F
5. Tabel nilai t



ABSTRAKSI

Pelanggan merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena kalau pelanggan merasa bahwa kebutuhan, keinginan, dan kepuasannya tidak terpenuhi pada suatu produk atau jasa tertentu, maka ia akan beralih ke produk atau jasa substitusi yang bisa memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasannya. Sebaliknya, kalau pelanggan merasa bahwa kebutuhan, keinginan, dan kepuasannya terpenuhi pada suatu produk atau jasa tertentu, maka ia akan setia dalam menggunakan produk tersebut.

Untuk mempertahankan pelanggannya, perusahaan membutuhkan suatu informasi yang lengkap dan akurat mengenai perilaku pelanggan terutama kepuasan pelanggan. Informasi ini nantinya sangat berguna dalam pembuatan strategi pemasaran yang efektif.

Dalam penelitian ini ada dua (2) masalah yang harus dipecahkan yaitu apakah kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokhpand di Jember, dan mana yang berpengaruh dominan diantara variabel kualitas produk dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kedua masalah tersebut muncul dua hipotesis, yaitu diduga kualitas produk dan layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan diduga variabel kualitas produk berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokhpand di Jember. Kedua hipotesis diatas akan diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t untuk mengetahui kebenarannya.

Hipotesis pertama yang diajukan bahwa diduga kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokhpand di Jember, terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dari hasil $F_{test} = 37.626 > F_{tabel} = 3,59$. Jadi H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis kedua yang diajukan bahwa diduga variabel bebas kualitas produk mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, juga terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan menggunakan uji t dimana $t_{hitung} X_1$ (kualitas produk) lebih besar daripada $t_{hitung} X_2$ (kualitas layanan), yaitu $t_{hitung} X_1 = 3.453$ sedangkan untuk $t_{hitung} X_2 = 2.801$.

Jadi, kesimpulannya kedua hipotesis tersebut adalah benar dan dapat diterima, karena kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas produk merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokhpand di Jember.