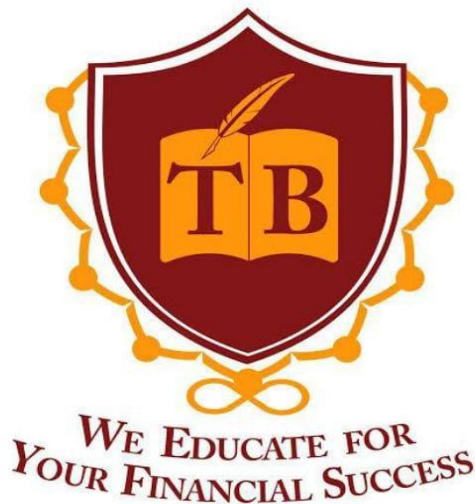


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV K2 MOTOR  
BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen



Oleh:

Lerry Kristianto

212611064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
TAHUN 2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lerry Kristianto  
Nomor Induk Mahasiswa : 212611064  
Program studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada CV K2 Motor Bekasi

Skripsi tersebut disetujui dan diterima baik sebagai salah satu syarat karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarajana pada program studi strata satu manajemen.

Mengetahui,

Ketua program studi manajemen



**Dr. Sofia Maulida., S.E., MM**  
NIDN : 0309027801

Dosen Pembimbing



**Dr. Eddy Setvanto, S.Sos., MSi**  
NIDN : 0325107402

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV K2 MOTOR BEKASI**

**OLEH:**

**Lerry Kristianto**

**212611064**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana manajemen  
telah disetujui oleh tim penguji seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 30 agustus 2025

**Ketua Tim Penguji**



**Drs. Widayatmoko, MM., MIKOM.**

**NIDN : 0303045901**

**Anggota Tim Penguji 1**



**Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi**

**NIDN : 0328037401**

**Anggota Tim Penguji 2**



**Dr. Eddy Setyanto, Ssos., Msi**

**NIDN : 0325107402**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana manajemen di STIE tri bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing data penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendaan pat atau yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemukan hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 30 agustus 2025

Yang membuat pernyataan



**Lerry Kristianto**

NIM: 212611064

## **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : LERRY KRISTIANTO

NIM : 212611064

Perguruan tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**. Hak bebas royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV K2 Motor Bekasi"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikann dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 30 agustus 2025  
Yang membuat pernyataan



**Lerry Kristianto**  
NIM: 212611064

## **ABSTRAK**

CV K2 Motor Bekasi sebagai salah satu pelaku usaha dibidang ini harus mampu mempertahankan pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama loyalitas dan kelangsungan bisnis. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan CV K2 motor Bekasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan non pra-probability sampling. Jumlah sampel yang dikumpulkan sebanyak 97 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner penelitian ini di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan regresi linear berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan. Bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dari penelitian ini adalah manajemen CV K2 Motor harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dengan menjamin keaslian dan daya tahan sparepart dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dalam melayani kebutuhan pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*CV K2 motor Bekasi as one of the business actors in this field must be able to retain its customers. Customers in the main by to loyalty and business continuity. This research method uses a quantitative approach with a survey method, the sampling technique uses non-probability sampling the number of samples collected is 97 responden. The data collected using this research questionnaire is tested using validity and reliability tests and multiple linear regression. The results of the hypothesis test show that product quality does not have a significant effect on customers satisfaction service quality has a significant effect on customers satisfaction, based on the results of the study is that CV K2 motor management must maintain and improve product quality by ensuring the authenticity and durability of sparepart and improving service quality to better serve customers needs.*

**Keyword: Product Quality, Service, Customer Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa kan karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul” pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan” tujuan penelitian skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan saya strata Pendidikan S-1 program studi manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua STIE Tri Bhakti bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.
2. Ketua program Studi Ibu Dr. Sofia Maulida S.E saya berterima kasih Sudah menjadi
3. Dosen pembimbing bapak Dr. Eddy Setyanto SSos., M.Si saya berterima kasih atas bimbingannya selama mengerjakan skripsi dari awal hingga akhir
4. Dosen penasehat akademik bapak Fitrahsyah Nurmulya Amd. S.Hum.MSM saya sangat berterima kasih telah membimbing saya selama masa perkuliahan saya
5. Kepada kedua orang tua dan keluarga telah memberikan motivasi dan semangat dalam melaksanakan mengerjakan skripsi
6. Kepada bapak Fryan Sandy pemilik CV K2 Motor Bekasi, yang telah memberikan izin penelitian di tempat perusahaan yang miliki
7. Kepada teman-teman kelas saya yang tidak bisa disebutkan satu-satu saya berterima kasih atas saran dan bantuan dalam mengerjakan tugas skripsi dari awal hingga akhir

## DAFTAR ISI

|                                                                                        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                                       | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                                                                 | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI<br>MANAJEMEN.....                  | iv   |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH<br>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | v    |
| ABSTRAK.....                                                                           | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                                  | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                                                                   | viii |
| DAFTAR ISI .....                                                                       | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                                                      | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                    | xiii |
| BAB I .....                                                                            | 1    |
| PENDAHULUAN.....                                                                       | 1    |
| 1.1 Latar belakang.....                                                                | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                                          | 8    |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                                            | 8    |
| 1.4 Batasan Masalah .....                                                              | 9    |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                                            | 9    |
| 1.6 Manfaat penelitian .....                                                           | 10   |
| 1.7 Sistematika penulisan.....                                                         | 10   |
| BAB II.....                                                                            | 12   |
| LANDASAN TEORI.....                                                                    | 12   |
| 2.1 Landasan Teori.....                                                                | 12   |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                                                  | 12   |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....                                                        | 12   |
| 2.1.3 Definisi Manajemen Pemasaran .....                                               | 13   |

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4 Startegi Pemasaran.....                 | 14        |
| 2.1.5 Tujuan Pemasaran .....                  | 15        |
| 2.1.6 Jenis-Jenis Pemasaran.....              | 17        |
| 2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....                | 19        |
| 2.1.8 Kualitas Produk.....                    | 22        |
| 2.1.9 Kualitas Pelayanan.....                 | 25        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                | 29        |
| 2.3 Kerangka Penelitian.....                  | 33        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                | 34        |
| <b>BAB III .....</b>                          | <b>35</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>            | <b>35</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                   | 35        |
| 3.1.1 Unit Analisis .....                     | 36        |
| 3.1.2 Tujuan Penelitian .....                 | 36        |
| 3.1.3 Metode Penelitian .....                 | 36        |
| 3.1.4 Strategi Penelitian .....               | 36        |
| 3.1.5 Keterlibatan Penelitian.....            | 36        |
| 3.1.6 Waktu Pelaksanaan .....                 | 37        |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran ..... | 37        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                 | 38        |
| 3.3.1 Populasi.....                           | 38        |
| 3.3.2 Sampel .....                            | 39        |
| 3.4 Sumber Data.....                          | 40        |
| 3.4.1 Data primer .....                       | 41        |
| 3.5 Teknik pengumpulan Data.....              | 41        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                 | 42        |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif .....               | 42        |
| 3.6.2 Uji Instrumen Penelitian .....          | 42        |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....                                                  | 43        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                           | <b>47</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>                                   | <b>47</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                      | 47        |
| 4.2 Visi dan Misi CV .....                                                    | 47        |
| 4.3. Deskriptif Perusahaan.....                                               | 48        |
| 4.4. Struktur Organisasi .....                                                | 48        |
| 4.5. Hasil Penelitian.....                                                    | 49        |
| 4.5.1 Karakteristik Responden .....                                           | 49        |
| 4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                 | 49        |
| 4.5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                          | 50        |
| 4.2.3. Uji Instrument .....                                                   | 51        |
| 4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....                                                 | 54        |
| 4.2.5 Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda.....                        | 58        |
| 4.2.6 Uji Hipotesis .....                                                     | 59        |
| 4.2.7 Hasil Tanggapan Responden .....                                         | 62        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                          | 64        |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....              | 64        |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....           | 65        |
| 4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 65        |
| <b>BAB V .....</b>                                                            | <b>66</b> |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                               | <b>66</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                            | 66        |
| 5.2 Saran .....                                                               | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                   | <b>68</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Pra Survei Kepuasan Pelanggan CV K2 MOTOR.....                        | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                             | 29 |
| Tabel 3. 1 Konsep Operasional Variabel.....                                      | 37 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                        | 50 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas X1 Kualitas Produk.....                                 | 51 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas X2 Kualitas Pelayanan.....                              | 52 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Y Kepuasan Pelanggan .....                              | 52 |
| Tabel 4. 5 Reliabilitas X1 Kualitas Produk .....                                 | 53 |
| Tabel 4. 6 Reliabilitas X2 Kualitas Pelayanan .....                              | 53 |
| Tabel 4. 7 Reabilitas Y Kepuasan Pelanggan.....                                  | 54 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas .....                                                  | 55 |
| Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas .....                                           | 55 |
| Tabel 4. 10 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda .....                          | 58 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji T .....                                                    | 59 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F .....                                                    | 61 |
| Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas produk (X1) .....   | 62 |
| Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .... | 63 |
| Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....      | 63 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Diagram Pertanyaan Pertama .....                  | 4  |
| Gambar 1.2 Diagram Pertanyaan Ke 2.....                      | 4  |
| Gambar 1.3 Diagram Pertanyaan Ke 3.....                      | 5  |
| Gambar 1.4 Diagram Peertanyaan Ke 4.....                     | 5  |
| Gambar 1.5 Diagram Pertanyaan Ke 5.....                      | 6  |
| Gambar 1.6 Diagram Pertanyaan Ke 6.....                      | 6  |
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....                          | 34 |
| Gambar 4.1 Logo CV K2 Motor Bekasi .....                     | 47 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi CV K2 Motor Bekasi.....      | 48 |
| Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Usia .....         | 51 |
| Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas .....                    | 57 |