

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI CV. TJIPTA KENCANA SEMARANG**

S K R I P S I

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

DAVID CAHYA PURNAMA

NPM : 181003632110273

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. TJIPTA KENCANA SEMARANG”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang,

2022



Dekan,

Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS


NIDN : 06211059011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2022

Dosen Pembimbing,



Mochamad Hangga Novian, S.AB. M.Si

NIDN : 061418403




BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

H a r i : Rabu

Tanggal : 30 Maret 2022

W a k t u : 10.00 WIB s/d Selesai

No.	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Dra.Wahyu Wirasati,MA	
2.	Mochamad Hangga Novian S.AB. M.Si	
3.	Drs.- Slamet Riyono, MM	

ABSTRAK

Indonesia pernah dikenal sebagai salah satu negara eksportir gula terkemuka di dunia dengan memiliki pabrik pengolahan mencapai 179 unit yang tersebar di seluruh Indonesia dengan kapasitas produksi saat itu mencapai 3 juta ton gula pertahun. Akan tetapi industri gula tebu Indonesia yang tidak mampu mengimbangi laju permintaan Gula Kristal Rafinasi (GKR) khususnya untuk industri makanan, minuman dan farmasi yang meningkat pesat telah mendorong pemerintah membuka peluang investasi pembangunan pabrik gula rafinasi dengan menggunakan bahan baku raw sugar impor. Peluang ini dilirik oleh pihak swasta dengan membangun beberapa pabrik gula rafinasi di Indonesia khususnya di Pulau Jawa. Setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan produk yang diinginkan pelanggan dengan baik sehingga dapat menciptakan sebuah kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan khususnya dalam bidang yang menghasilkan produk untuk digunakan sehari-hari. Peneliti bermaksud menelaah kepuasan pelanggan dari tinjauan kualitas pelayanan dan kualitas produk pada salah satu perusahaan penghasil gula atau distributor gula yaitu CV. Tjipta Kencana Semarang. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan di CV. Tjipta Kencana Semarang baik wanita ataupun laki-laki yang telah memesan dan membeli produk gula di CV. Tjipta Kencana Semarang lebih dari satu kali dengan jumlah sampel 49 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, kuesioner dan tinjauan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan teknik non random sampling yaitu sampling insidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas Pelayanan pada CV. Tjipta Kencana Semarang tinggi dengan skor 75,47%, (2) Kualitas Produk pada di CV. Tjipta Kencana Semarang termasuk kategori tinggi dengan skor 75%, (3) Kepuasan Pelanggan termasuk kategori tinggi dengan skor 74,02%, (4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di CV. Tjipta Kencana Semarang dengan $r_h > r_t$ atau $0,4714 > 0,3575$, (5) Ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di CV. Tjipta Kencana Semarang dengan $r_h > r_t$ atau $0,5051 > 0,3575$, (6) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di CV. Tjipta Kencana Semarang dengan kolerasi sebesar 0,5117 dan setelah diuji dengan $F_h > F_t$ atau $8,16 > 5,07$. (7) Sumbangan Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk konveksi di CV. Tjipta Kencana Semarang sebesar 26,18%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) meningkatkan pelayanan (2) memperbaiki hal yang sering dikeluhkan pelanggan akan produk (3) menjaga dan meningkatkan kualitas produk.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Kepuasan pelanggan