

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP KEBERHASILAN
USAHA DI HARMONI *BRIDAL***

SKRIPSI

SYALOM SIGAR

17042017



**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DE
LA SALLE MANADO**

2022

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP KEBERHASILAN
USAHA DI HARMONI *BRIDAL***

SKRIPSI

SYALOM YECHIGA SIGAR

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA
HARMONI BRIDAL**

SYALOM YECHIGA SIGAR

17042017

Telah memenuhi persyaratan untuk diujikan

Pembimbing 1



Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Pembimbing 2



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Manado, 19 Agustus 2022

Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

LEMBAR LEGALISIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA
HARMONI BRIDAL**

SYALOM YECHIGA SIGAR

17042017


Telah diperiksa dan dipertahankan di depan dewan penguji

Pada 19 Agustus 2022

Pembimbing

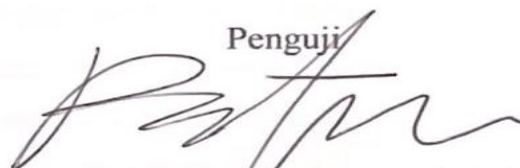


Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

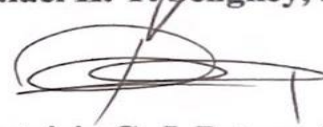


Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Penguji



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd.



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Skripsi ini telah diterima sebagai pemenuhan

untuk mendapatkan Gelar Sarjana

Pada 19 Agustus 2022

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA HARMONI BRIDAL

Saya yang menandatangani pernyataan ini menyatakan bahwa skripsi ini:

Benar-benar karya asli saya. Dalam skripsi ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan orang lain, tulisan dan pendapat yang saya akui sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implicit dan eksplisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber asalnya. Jika skripsi yang saya tulis ini terbukti sebagai plagiarisme, saya akan menanggung segala konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pencabutan gelar dan sertifikat.

Manado, 19 Agustus 2022

Pernyataan Keaslian Skripsi



Syalom Yechiga Sigar

Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Penguji 1, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji

Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd.

Penguji 2, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji

Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Penguji 3, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Usaha”. Faktor-faktor yang merupakan variabel pendahulu dari Keberhasilan Usaha yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data kuesioner dan diproses menggunakan data kuesioner dan diproses menggunakan aplikasi statistik SPSS. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah pelanggan yang terpakai pada tahun 2018 – 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keberhasilan Usaha, Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keberhasilan Usaha, Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap Keberhasilan Usaha. Secara simultan semua variabel independen mempengaruhi variabel Keberhasilan Usaha pada Harmoni Bridal. (Dosen pembimbing dalam penelitian ini, yaitu Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv). dan Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keberhasilan Usaha.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze "Factors Affecting Business Success". The factors that are the precursor variables of Business Success are Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction. This type of research is quantitative research using questionnaire data and processed using questionnaire data and processed using SPSS statistical applications. The population in this study is the number of customers used in 2018 – 2022. The results of this study indicate that Service Quality has a significant effect on Business Success, Product Quality does not significantly affect Business Success, Customer Satisfaction significantly affects Business Success. Simultantly all independent variables affect the Business Success variable at Bridal Harmony. (The supervisor in this study, namely Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv). and Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction on Business Success.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas rahmat dan berkat tuntunan dan penyertaan-Nya yang begitu besar, sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keberhasilan Usaha di Harmoni Bridal dengan baik.

Dalam kesempatan kali ini, tak lupa mahasiswa ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang sudah memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu, mahasiswa ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus yang Maha Esa yang senantiasa membimbing, melindungi, dan menyertai mahasiswa dalam situasi dan kondisi apapun sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Keluarga Orang Tua, Mama, Papa, Kakak, Adik, Alm Oma, Alm Opa, Oma Aya, Opa Yunus dan serta Keluarga besar yang selalu mendoakan, membantu, menyemangati, serta memberi saran dan sudah berusaha sangat keras bagi mahasiswa agar dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak Pastor Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.

5. Bapak Christoforus Adrie Koleangan, S.E., M.M. CSCA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Ibu Loureine P. Sumual, S.E., MFM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado, dan Dosen pembimbing akademik serta Dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi ini yang telah membantu, memberikan arahan, serta dukungan bagi mahasiswa dalam menyusun skripsi.
7. Bapak Teddy Tandaju, SE.,M.B.A. (Adv.) selaku Dosen pembimbing 1 yang telah membantu, memberikan arahan, serta dukungan bagi mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Meivianty Dumondor selaku pemilik usaha dari Harmoni Bridal yang sudah memberikan izin, dan membantu mahasiswa dalam pengambilan data untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada semua karyawan Harmoni Bridal yang sudah banyak membantu, serta memberikan informasi bagi mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat “Psikocak” yang sudah memberikan dukungan serta doa selama menyusun penulisan skripsi ini tersebut yakni : Hana Channn, Vivi, Regina, Maria, dan Naya.
11. Kepada teman “Ngeng” ade Aldo, ndondo, Juleha, Aceng, dan Feng yang memberikan dukungan serta doa selama menyusun penulisan skripsi ini.
12. Kepada sahabat premium Jiel, Mega, Kensie, Cantika, Intan, Vivi, Alda, dan Mega yang sudah memberikan dukungan serta doa selama menyusun penulisan skripsi ini.

13. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah membantu serta memberikan dukungan doa untuk Mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada diri saya sendiri yang tetap berusaha untuk maju melawan rasa malas, dan takut, serta juga tidak menyerah dalam segala rintangan yang ada. Terima Kasih banyak atas setiap usaha dan kerja kerasnya sehingga saya dapat sampai ada di titik ini.

Mahasiswa berharap Tuhan Yesus yang akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada mahasiswa. Mahasiswa menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu mahasiswa memohon maaf apabila ada kesalahan serta ketidaksesuaian kalimat. Meskipun demikian, mahasiswa berkenan menerima kritik dan saran yang membangun. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Terima Kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1	xix
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat Praktisi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

2.1	Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Pengertian Kewirausahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
	2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan :	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengertian Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
	2.4.1 Indikator Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
	2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6	Pengertian Keberhasilan Usaha	Error! Bookmark not defined.
	2.6.1 Indikator Keberhasilan Usaha.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.8	Model Penelitian Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
		not defined.
	3.2.1 Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.2.2 Jangka Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian	Error!
		Bookmark not defined.
	3.3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3.2	Data dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	Error!
Bookmark not defined.		
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Skala Pengukuran Data Kuesioner .	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Definisi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Metode Pengumpulan Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
defined.		
3.10	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.12	Analisis Regresi Linear Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
3.13	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.13.1	Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
3.13.2	Uji F (Uji Simultan).....	Error! Bookmark not defined.

3.13.3	Uji Koefisien Determinasi (R).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
Hasil Penelitian dan Analisis Data.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keberhasilan Usaha	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keberhasilan Usaha	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keberhasilan Usaha	Error! Bookmark not defined.

BAB V.....	Error! Bookmark not defined.	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.	
5.1	Pendahuluan..... Error! Bookmark not defined.	
5.2	Ringkasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Kesimpulan masing-masing hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.4	Kesimpulan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.5	Saran / Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.7	Agenda Untuk Penelitian Mendatang	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Empirik	23
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Gambar 4.1 Histogram.....	61
Gambar 4.2 Normalitas P -P Plot Regresi.....	62
Gambar 4.3 Kolmogorov – Smirnov Test.....	63
Gambar 4.4 Uji Multikolinearitas	64
Gambar 4.5 Normal Scatterplot Heteroskedastisitas	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Paket Harmoni Bridal Minahasa Tenggara	3
Tabel 1.2 Harga Paket J & J Bridal Minahasa Tenggara	3
Tabel 1.3 Data Pelanggan Harmoni Bridal	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Jumlah Pelanggan Harmoni Bridal	29
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban dan Skala Likert.....	33
Tabel 3.4 Definisi Variabel Operasional.....	37
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi koefisien Korelasi	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun menggunakan Produk & jasa	53

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keberhasilan Usaha (Y)	58
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.11 Hasil Uji T	69
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.13 hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	83
Lampiran 2 Berita Wawancara	84
Lampiran 3 Tabel - r	85
Lampiran 4 Tabel - t	87
Lampiran 5 tabel - f.....	88
Lampiran 6 Kuesioner.....	90

