

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO
BANGUNAN ANUGRAH JAYA JAMBON PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Muhammad Abdul Khamid

NIM : 19415076

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO
BANGUNAN ANUGRAH JAYA JAMBON PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Muhammad Abdul Khamid

NIM : 19415076

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo
Nama : Muhammad Abdul Khamid
NIM : 19415076
Tempat, Tgl. Lahir : Ponorogo, 29 Juni 2001
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

Ponorogo, 4 Februari 2026
Pembimbing II



Dr. Wijianto, SE., MM
NUPTK. 2758763664130222

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK 19701016 199904 12

Dosen Penguji:



Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102



Dr. Riawan, S.Pd., M.M
NUPTK. 537763664131113



Titis Purwaningrum, SE., M.MA
NUPTK. 6736748649230192

RINGKASAN

Pelaku usaha mulai menyadari bahwa upaya dalam memperoleh konsumen baru dibutuhkan biaya yang lebih besar jika dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan yang telah ada. Sehingga pelaku usaha berfokus dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta tidak luput dalam memperhatikan kualitas produk dan kelengkapan produk. Karena kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa atau sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kelengkapan produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 105 pelanggan Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo yang diperoleh melalui rumus Hair. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner selama 7 hari. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo. Pelaku usaha yang menjaga kualitas produk yang dijualnya, maka turut meningkatkan kepuasan pelanggannya. Kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo. Suatu usaha yang memperhatikan produk yang dijualnya dengan lengkap baik secara ukuran, merek, dan variasi lainnya, maka turut meningkatkan kepuasan pelanggannya. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo. Pelaku usaha yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka turut meningkatkan kepuasan pelanggannya. Kualitas produk, kelengkapan produk, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo. Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dijualnya sehingga dapat memperluas jangkauan pelanggan untuk berbelanja di tokonya

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala pujian hanya milik Allah subhana wa ta'ala, karena rahmatNya lah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada uswatun khasanah yang syafaatnya selalu di nantikan oleh umatnya pada hari kiamat kelak, Nabi Muhammad shallahu'alaihi wa sallam, semoga shalawat juga senantiasa bersambung kepada keluarga beliau, sahabat-sahabat beliau dan orang-orang yang senantiasa mengikuti sunnah-sunnah beliau, semoga Allah meridhoi kita bersama mereka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Kepada orang tua khususnya, serta saudara/keluarga atas segala pengorbanan, dedikasi, dukungan dan perjuangannya yang karena sebabnya peneliti dapat samapai pada titik ini semoga Allah balas kebaikan-kebaikan mereka dengan surga Nya.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., MM., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si., dan Bapak Dr. Wijianto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran dari awal hingga akhir sehingga skripsi dapat tuntas dengan baik.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah.
6. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat senang dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti.

Ponorogo, Januari 2026



Penulis

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan di isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, Januari 2026

Muhammad Abdul Khamid
NIM. 19415076

MOTTO

"Ambil risiko dan teruslah menguji karena apa yang berhasil hari ini tidak akan berhasil besok, tetapi apa yang berhasil kemarin mungkin berhasil lagi."

- Amrita Sahasrabudhe



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	9
2.1.3 Konsep Pemasaran	9

2.2	Bauran Pemasaran.....	11
2.3	Kualitas Produk.....	23
2.3.1	Pengertian Kualitas Produk	23
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	26
2.3.3	Dimensi Kualitas Produk.....	30
2.3.4	Indikator Kualitas Produk	34
2.4	Kelengkapan Produk.....	35
2.4.1	Pengertian Kelengkapan Produk	35
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelengkapan Produk.....	36
2.4.3	Dimensi Kelengkapan Produk.....	37
2.4.4	Indikator Kelengkapan Produk.....	38
2.4.5	Atribut Produk.....	39
2.5	Pelayanan.....	41
2.5.1	Pengertian Pelayanan	41
2.5.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	42
2.5.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	44
2.5.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	45
2.6	Kepuasan Pelanggan	48
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	48
2.6.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	50
2.6.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	51
2.6.4	Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	53
2.7	Penelitian Terdahulu	54
2.8	Kerangka Konseptual Penelitian.....	62

2.9	Hipotesis	62
2.9.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	62
2.9.2	Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	64
2.9.3	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
2.9.4	Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	67
BAB III METODE PENELITIAN		69
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	69
3.2	Populasi dan Sampel	70
3.2.1	Populasi	70
3.2.2	Sampel	70
3.3	Jenis dan Metode Pengambilan Data	71
3.3.1	Jenis Data	71
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	71
3.4	Definisi Operasional Variabel	72
3.4.1	Variabel Independen	72
3.4.2	Variabel Dependen	74
3.5	Metode Analisis Data	74
3.5.1	Pengujian Instrumen Penelitian	75
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	76
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	79
3.5.4	Uji Koefisien Determinasi	79
3.5.5	Uji Hipotesis	80

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Hasil Penelitian	82
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	82
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data	85
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	93
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	97
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi.....	103
4.1.7 Uji Hipotesis.....	104
4.2 Pembahasan	109
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo	109
4.2.2 Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo	111
4.2.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo	114
4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon Ponorogo.....	117
BAB V PENUTUP.....	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	55
Tabel 4.1	Rekapitulasi Kuesioner yang Dapat Diolah	85
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	87
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	87
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian 6 Bulan Terakhir	88
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....	89
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kelengkapan Produk (X2).....	90
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan (X3).....	91
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	92
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	94
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	97
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	98
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	99
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi	100
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	103
Tabel 4.19	Hasil Uji t	105
Tabel 4.20	Hasil Uji F	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	62
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....	81
Gambar 4.1	Logo Toko Bangunan Anugrah Jaya Jambon	82
Gambar 4.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan H1 (Uji t) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	106
Gambar 4.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan H2 (Uji t) Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	107
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan H3 (Uji t) Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	126
Lampiran 2. Tabulasi Data	132
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	143
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	147
Lampiran 5. Uji Statistika	151
Lampiran 6. Hasil Plagiasi	156

