

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING”**

(Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

BAIO RIELTA RAISYA KARINDA

18042010134

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING
(Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo)

DISUBUN OLEH

BAIO RIELTA RAISYA KARINDA
NPM.18042010134

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,

PEMBIMBING

IR. LISA SULISTYAWATI,M.M
NIP.195802231987032001

Mengetahui

DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DR. DRS. EC GENDIT SUKARNO,MS,CHRA
NIP 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEUNGGULAN
BERSAING

(Studi Kasus pada Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo)

Disusun Oleh :


BAIQ RIELTA RAISYA KABINDA

NPM.18042010134

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 26 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing


IR. LISA SULISTYAWATI, MM
NIP. 195802231987032001Tim Penguji
1. Ketua
DR. ACEP SAMSUDIN, MA
NIP. 21119771204337

2. Sekretaris


DRA. LIA NIRAWATI, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota


IR. LISA SULISTYAWATI, MM
NIP. 195802231987032001Mengetahui,
DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DR. DRS. EC GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Baiq Rielta Raisya Karinda

Nim : 18042010134

Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial Dan Politik / Adminitrasi Bisnis

Judul Skripsi/Tugas Akhir/ Tesis/Desertasi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya,09 September 2022

Yang Menyatakan



(Baiq Rielta Raisya Karinda)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Study Kasus Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo)”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Ir. Lisa Sulistyawati, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini. Dan penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, baik dukungan moril, materil, maupun spiritual. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dra. Siti Ning Farida, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Segenap Dosen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada

saya untuk menyelesaikan penelitian ini

6. Teman – teman dekat yang tidak henti memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini
7. Teman – teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2018
8. Seluruh karyawan Kedai Kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA	1
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL	9
ABSTRAK	10
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1. Latar Belakang	12
1.2. `Rumusan Masalah.....	19
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Penelitian Terdahulu	22
2.2. Landasan Teori.....	24
2.2.1 Pemasaran	24
2.2.2 Kualitas Produk.....	30
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	36
2.2.4 Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage).....	41
2.3. Kerangka Berpikir.....	46
2.4. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49

3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.3.	Populasi , Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.3.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sampel.....	55
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.1	Jenis Data.....	56
3.4.2	Sumber Data.....	56
3.4.3	Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknis Analisa Data.....	57
3.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
3.6	Uji Hipotesis.....	63
3.6.1	Uji Parsial (T).....	63
3.6.2	Uji Simultan (uji F).....	65
3.7	Jadwal Penelitian.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Penyajian Data.....	69
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	69
4.1.2	Penyajian Data.....	74
4.2	Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	83
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	83
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
4.2.4	Uji Hipotesis.....	91
4.3	Pembahasan.....	96
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
4.3.2	Pengaruh Secara Simultan.....	98
4.3.3	Pengaruh Secara Parsial.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.1	Kurva Uji t.....	65
Gambar 3.2	Kurva Uji Simultan (Uji F).....	67
Gambar 4.1	Logo Kopi Janji Jiwa.....	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	71
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedasitas	88
Gambar 4.4	Kurva Uji T Variabel Kualitas Produk (X1)	95
Gambar 4.5	Kurva Uji T Variabel Kualitas	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Akumulasi Data Penjualan Kedai Kopi Kekinian di Sepanjang.....	16
Tabel 1.2	Top Brand Index Kedai Kopi Berdasarkan Data Penjualan 2021 ..	18
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	77
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	79
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	81
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi	89
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (F).....	91
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial (T)	93
Tabel 4.15	Matrik Hasil Penelitian.....	Error!

Bookmark not defined.

ABSTRAK

BAIQ RIELTA RAISYA KARINDA, 18042010134, PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (STUDI KASUS PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA SEPANJANG SIDOARJO)

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing. Kualitas produk diartikan sebagai suatu kondisi produk baik berupa barang maupun jasa berdasarkan tingkat mutu untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan karyawan atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang bermutu. Sedangkan Keunggulan bersaing diartikan sebagai strategi untuk menjadi lebih unggul di bandingkan pesaingnya.

Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi inidi dasarkan pada hasil pengamatan berdasarkan bahwa pada dasarnya konsumen akan menyukai produk dan pelayanan yang memiliki keunggulan. Perusahaan akan berusaha untu mencapai keunggulan agar konsumen tidak lari ke produk pesaing.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisisioner kepada pembeli yang membi produk di Kedai Kopi Janji Jiwa. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembeli atau konsumen dari Kedai kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo dengan kriteria Laki/Perempuan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari objek peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Dengan demikian hasil penelitian ini yakni secara simultan dan parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Kedai kopi Janji Jiwa Sepanjang Sidoarjo.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Keunggulan bersaing

ABSTRACT

BAIQ RIELTA RAISYA KARINDA, 18042010134, THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON COMPETITIVE ADVANTAGE (CASE STUDY AT THE COFFEE SHOP JANJI JIWA IN SEPANJANG SIDOARJO)

This thesis is the result of research that describes how much influence product quality and service quality have on competitive advantage. Product quality is defined as a condition of the product in the form of goods or services based on the level of quality to meet customer satisfaction and needs. Service quality is defined as the ability of employees or companies to provide the best quality service. While competitive advantage is defined as a strategy to be superior to its competitors.

The background behind the author's interest in making this thesis is based on observations based on that basically consumers will like products and services that have advantages. The company will try to achieve excellence so that consumers do not run to competing products.

The research method used is a quantitative method with data collection through questionnaires to buyers who buy products at the Promise Jiwa Coffee Shop. The population used in this study were buyers or consumers of the Promise Jiwa throughout Sidoarjo coffee shop with male/female criteria. The sampling technique used in this research is non-probability sampling. The type of data used in this study is primary data, namely data collected or obtained directly from the research object. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Thus, the results of this study that simultaneously and partially product quality and service quality have a significant effect on competitive advantage at the Promise Jiwa throughout Sidoarjo coffee shop.

Keywords: Product quality, Service quality, Competitive advantage