

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MYLAN  
PICTURES**

Oleh  
**Resni Kustini**  
**8412223200**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**UNIVERSITAS INSAN CENDEKIA MANDIRI  
BANDUNG  
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MYLAN  
PICTURES**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Skripsi Ini

Disetujui Tanggal  
23 September 2025

Oleh:

Dosen Pembimbing



**Fitri Dewi Afiany, S.I.Kom., M.M**

**NIDN. 0406046101**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



**Risna Harvati, S.E., M.M**

**NIDN. 0426017502**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MYLAN  
PICTURES**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Resni Kustini**

**NPM : 8412223200**

Skripsi Ini Disetujui

Tanggal

23 September 2025

Oleh:

Dosen Pembimbing



**Fitri Dewi Afiany, S.I.Kom., M.M**

**NIDN. 0406046101**

**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


**Indriana Damaianti, S.E., M.Ak**

**NIDN. 0405069203**

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen



**Risna Harwati, S.E., M.M**

**NIDN. 0426017502**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resni Kustini  
NIM : 8412223200  
Tanggal : 01 Agustus 2025

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

**“ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MYLAN PICTURES ”**

Adalah hasil karya Saya sendiri bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain dan benar keasliannya. Dalam penulisan skripsi ini, Saya telah mengikuti kaidah ilmiah dan ketentuan yang berlaku di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap ketentuan ini, baik berupa plagiasi maupun kecurangan lainnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 01 Agustus 2025


Resni Kustini

NIM.8412223200

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Resni Kustini  
Tempat, Tanggal Lahir : Cianjur, 24 Februari 2003  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan pada Mylan Pictures

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Bandung, 01 Agustus 2025



METERAI  
TEMPEL  
2500  
B0F1EAX056087522

Resni Kustini

NIM.8412223200

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai dampak kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan di Mylan Pictures, sebuah perusahaan yang beroperasi di sektor fotografi dan videografi. Di tengah ketatnya persaingan di era ekonomi digital, kepuasan pelanggan menjadi elemen krusial untuk mempertahankan loyalitas serta meningkatkan daya saing perusahaan. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif, di mana data dikumpulkan lewat survei yang melibatkan 51 responden. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda untuk menilai pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai T hitung mencapai 4,445 dan tingkat signifikansi 0,001. Layanan pun menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, dengan T hitung sebesar 4,851 dan signifikansi 0,001. Di samping itu, analisis simultan mengindikasikan bahwa kualitas produk dan layanan secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 70,759 dan signifikansi 0,001. Temuan ini menegaskan pentingnya bagi Mylan Pictures untuk terus memperbaiki kualitas produk dan layanan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, manajemen diharapkan dapat lebih memfokuskan perhatian pada peningkatan pelayanan dan kualitas produk. Hal ini diharapkan dapat memperkuat posisi kompetitif Mylan Pictures di sektor kreatif serta menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan strategis yang berharga bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Mylan Pictures

## ABSTRACT

*This study aims to conduct a thorough analysis of how the quality of products and services affects customer satisfaction at Mylan Pictures, a company operating in the photography and videography industry. In a highly competitive digital economy, customer satisfaction is essential for maintaining loyalty and enhancing the company's competitive edge. The research adopts a quantitative approach, gathering data through a survey of 51 participants. Data analysis utilizes SPSS software, which includes validity and reliability testing, along with multiple linear regression analysis to evaluate the impact of the studied variables. The findings reveal that product quality has a significant and positive effect on customer satisfaction, with a T value of 4.445 and a significance level of 0.001. Service quality also exhibits a significant positive influence, with a T value of 4.851 and significance of 0.001. Additionally, simultaneous analysis indicates that both product and service quality together significantly affect customer satisfaction, with an F value of 70.759 and a significance level of 0.001. These results underline the necessity for Mylan Pictures to consistently enhance product and service quality as a key strategy for boosting customer satisfaction. Based on the research findings, management is encouraged to concentrate more on improving service quality and product standards. This focus is anticipated to strengthen Mylan Pictures' competitive stance in the creative sector and provide a more satisfying customer experience. The insights gained from this study could serve as a valuable strategic foundation for the company to enhance customer satisfaction and its market competitiveness)*

**Keyword** : *Product Quality, Service, Customer Satisfaction, and Mylan Pictures*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, nikmat serta hidayah Kesehatan dan Kesempatan, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MYLAN PICTURES”**. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri. Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Fitri Dewi Afiany, S.I.Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah melimpahkan waktunya, bimbingannya, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan Rahmat serta Ridho-Nya.
2. Bapak Dr. Ir. H Asep Najmudin, M.P selaku Rektor Universitas Insan Cendekia Mandiri.
3. Ibu Fitri Dewi Afiany, S.I.Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing yang melimpahkan waktunya, bimbingannya, arahnya, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Indriana Damaianti, S.E., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri.
5. Ibu Risna Haryati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri.
7. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri.
8. Bapak (Alm) R. Eem Suparman dan Ibu Teti Koeswati selaku orang tua yang telah memberikan doa dan bantuan baik secara moril dan materil

9. Seluruh teman seperjuangan jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas perhatiaanya serta bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih.

Karena keterbatasan waktu dan pengetahuan dalam penyusunan, kami menyadari bahwa dalam penyusunan makalah ini masih banyak kekurangan atau kesalahan di dalamnya baik dari segi isi maupun bahasa. Semoga segala aktivitas keseharian kita sebagai mahasiswa mendapat berkah dari Allah SWT dan semoga makalah ini bermanfaat bagi kita. Aamiin

Bandung, 01 September 2025

Penulis

Resni Kustini

NIM. 8412223200

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	5
2.1.2 Proses Manajemen.....	6
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.4 Kualitas Produk.....	8
2.1.5 Layanan.....	10
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16

2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan....	16
2.3.2 Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Unit Analisis.....	19
3.4 Populasi dan Teknik Sampling.....	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Teknik Sampling.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7 Operasionalisasi Data.....	23
3.8 Skala Pengukuran Variabel.....	23
3.9 Metode Analisis.....	24
3.9.1 Uji Kualitas Data.....	24
3.9.1.1 Uji Validitas.....	24
3.9.1.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.9.1.3 Uji <i>Outlier</i> .....	24
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.9.2.1 Uji Normalitas.....	25
3.9.2.2 Uji Multikolinearitas.....	25
3.9.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.9.3 Uji Hipotesis.....	26
3.9.3.1 Uji T.....	26
3.9.3.2 Uji F.....	27
3.9.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	27
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Profil Mylan Pictures.....	29
4.1.2 Produk Mylan Pictures.....	29
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	29
4.3 Karakteristik Responden.....	30
4.3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	31
4.3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status.....	32
4.4 Teknik dan Analisa Data.....	32
4.4.1 Uji Analisis Deskriptif.....	32
4.4.2 Uji Kualitas Data.....	35
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
4.4.4 Uji Hipotesis.....	39
4.4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4.5 Hasil dan Pembahasan.....	42

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

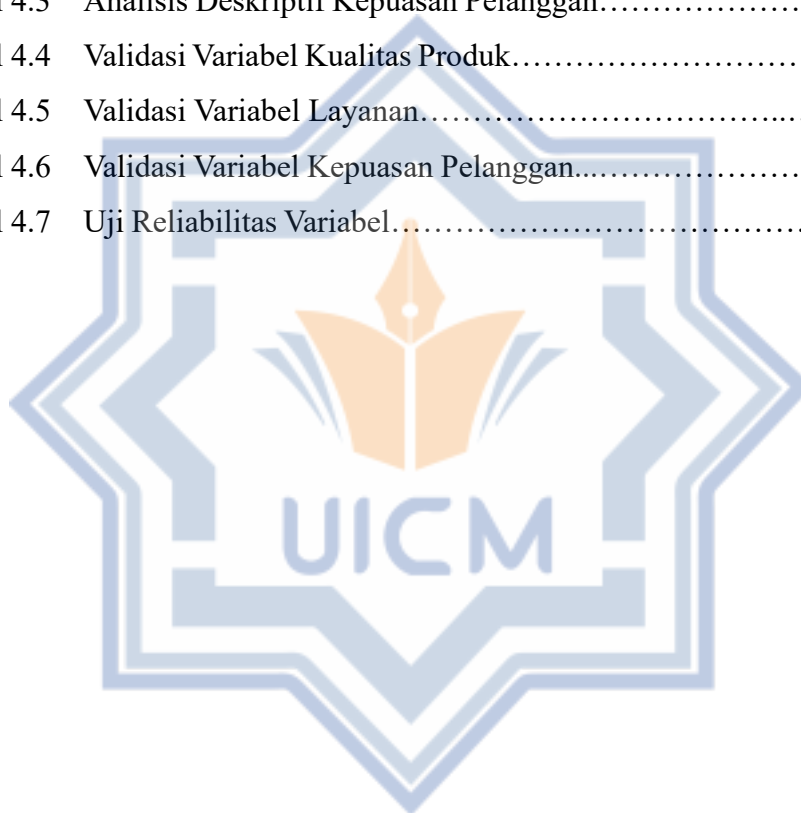
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survei Internal.....	2
Tabel 2.1	Kajian Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3.1	Operasionalisasi Data.....	22
Tabel 4.1	Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	33
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Layanan.....	33
Tabel 4.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4.4	Validasi Variabel Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.5	Validasi Variabel Layanan.....	36
Tabel 4.6	Validasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Variabel.....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	32
Gambar 4.4	Uji Normalitas.....	38
Gambar 4.5	Uji Multikolinearitas.....	39
Gambar 4.6	Uji T.....	39
Gambar 4.7	Uji F.....	40
Gambar 4.8	Uji Koefisien Determinasi.....	41
Gambar 4.9	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42

