

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT TRI DOFIKRA KOMUNIKA

SKRIPSI

MANAJEMEN



OLEH

NAMA : UBAIDILLAH ALDY RENATA

NIM : 041401503125075

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT TRI DOFIKRA KOMUNIKA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1



OLEH

NAMA : UBADILLAH ALDY RENATA

NIM : 041401503125075

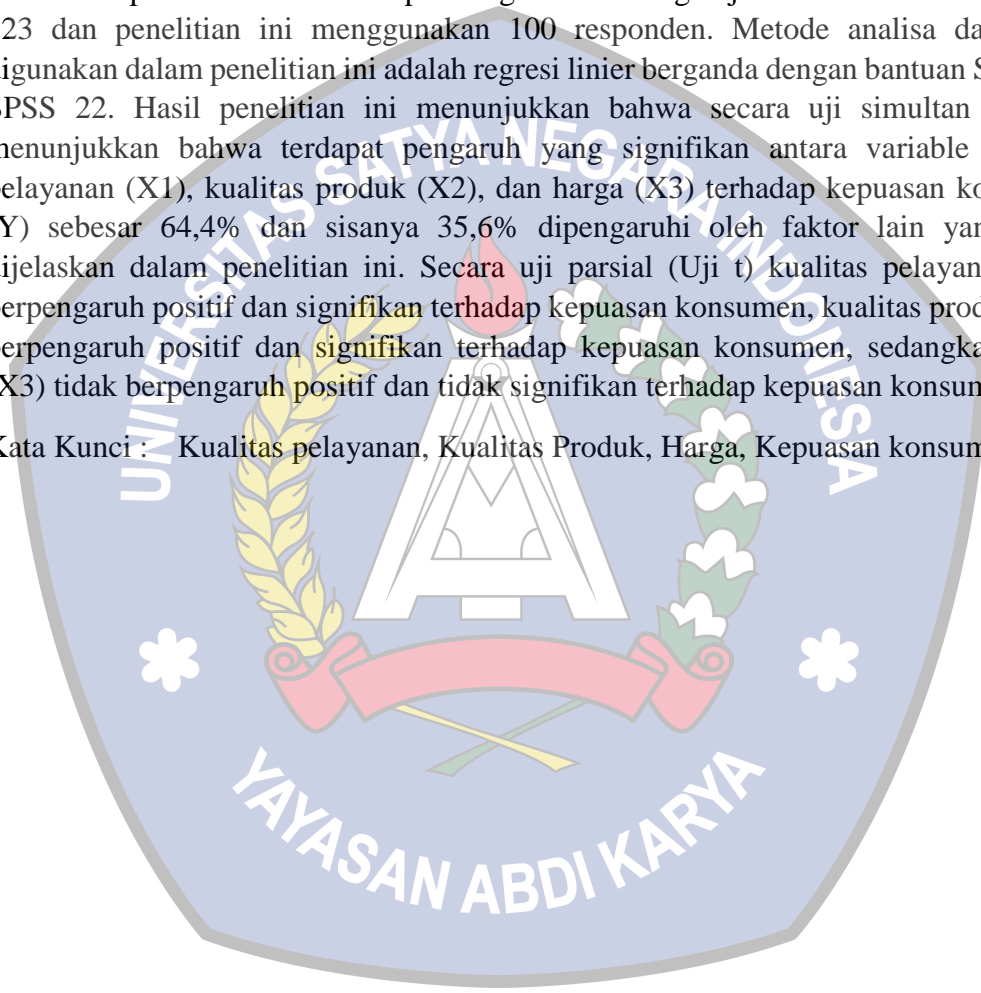
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA

2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di PT Tri Dofikra Komunika. Jenis penelitian ini adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa PT Tri Dofikra Komunika pada tahun 2015 sampai dengan 2016 dengan jumlah konsumen sebanyak 123 dan penelitian ini menggunakan 100 responden. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan Software SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 64,4% dan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Secara uji parsial (Uji t) kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga (X3) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan konsumen



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and price on customer satisfaction at PT Tri Dofikra Komunika. This type of research is testing hypotheses using probability sampling techniques. The population in this study were all service users of PT Tri Dofikra Komunika from 2015 to 2016 with a total of 123 consumers and this study used 100 respondents. Data analysis method used in this study is multiple linear regression with the help of SPSS 22 Software. The results of this study indicate that simultaneous testing (Test F) shows that there is a significant influence between service quality variables (X1), product quality (X2), and the price (X3) of consumer satisfaction (Y) is 64.4% and the remaining 35.6% is influenced by other factors not explained in this study. In partial test (t test) service quality (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction, while price (X3) has no positive and insignificant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Quality of service, Product Quality, Price, Customer Satisfaction

