

**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT.GERBANG SARANA BAJA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen-Strata 1



OLEH :

NAMA : APRIYANE MARGARETHA K

NIM : 041301503125113

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
BEKASI
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

PADA PT.GERBANG SARANA BAJA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1



OLEH :

NAMA : APRIYANE MARGARETHA K

NIM : 041301503125113

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

BEKASI

2017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan . Populasi atau sampel penelitian ini adalah Seluruh pelanggan PT. GERBANG SARANA BAJA . Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Selain itu terdapat beberapa metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan data sampel yang digunakan sebanyak 80 dari total 130 kuesioner melalui metode slovin. Dari hasil pengujian secara parsial menyatakan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pembelian, sedangkan variabel harga, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan . Dan dari hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Gerbang Sarana Baja.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of variable product quality, price, quality of service to customer satisfaction. The population or sample of this study is All customers of PT.Gerbang Sarana Baja . The data collection used in this research is taken by purposive sampling method. Data collection method used in this research is primary data. In addition there are several methods of data analysis in this study of validity test, reliability test, descriptive analysis, multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing. Based on the predetermined criteria the sample data used is 80 out of a total of 130 questionnaires through the slovin method. From the test results partially states that product quality variables have no effect on purchasing satisfaction, while the variable price, service quality has a significant influence on customer satisfaction. And from the test results simultaneously proved that the variable quality of the product, price, quality of service together affect the customer satisfaction PT. Gerbang Sarana Baja.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction