

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Daniel Limatuah

NIM : 041301503125063

Jurusan : Manajemen

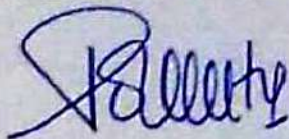
Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : ANALISA PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV.PALUGA FAJAR BERSAMA.

Tanggal Ujian : 26 Agustus 2017

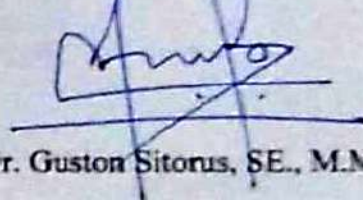
Bekasi, 26 Agustus 2017

Dosen Pembimbing II



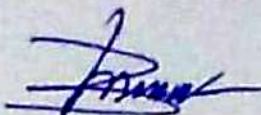
(Dr. Noviarti, SE., M.M)

Dosen Pembimbing I



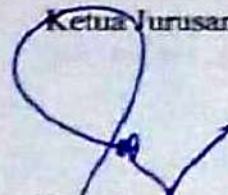
(Dr. Guston Sitorus, SE., M.M)

Dekan



(Adolpino Nainggolan, SE., M.ak.)

Ketua Jurusan



(Drs. GL Hery Prasetya, SE., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISA PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV.PALUGA FAJAR BERSAMA.**

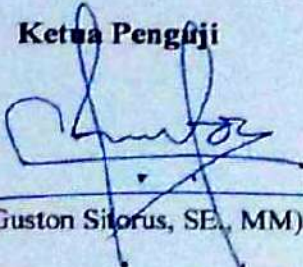
OLEH:

**NAMA : DANIEL LIMATUAH
NIM : 041301503125063**

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2017

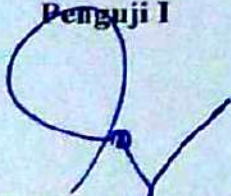
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji



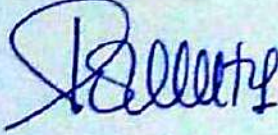
(Dr. Guston Sitorus, SE., MM)

Penguji I



(Drs. GL Hery Prasetya, SE.,M.M)

Penguji II



(Dr. Noviarti, SE.,M.M)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Daniel Limatuah
NIM : 041301503125063
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi Skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan *plagiat* (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 26 Agustus 2017


METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Daniel Limatuah

NIM : 014301503125045

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISA PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV.PALUGA FAJAR BERSAMA.**

OLEH:

**NAMA : DANIEL LIMATUAH
NIM : 041301503125063**

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji

(Dr. Guston Sitorus, SE., MM)

Penguji I

Penguji II

(Drs. GL Hery Prasetya, SE.,M.M)

(Dr. Noviarti, SE.,M.M)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Daniel Limatuah
NIM : 041301503125063
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi Skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan *plagiat* (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 26 Agustus 2017

Daniel Limatuah
NIM : 011301503125045

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV.PALUGA FAJAR BERSAMA.

Untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Manajemen Pemasaran. Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Yusriani Sapta Dewi, M.Si. Selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Adolfo Nainggolan, SE., M.Ak .Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Drs.GL Hery Prasetya, SE., MM. Selaku Kepala Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen.
4. Dr.Guston Sitorus, SE., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulisan skripsi ini.
5. Dr.Noviarti, SE., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan Bimbingannya.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan moril, materil, sehingga tersusunnya Skripsi ini dengan baik.
8. Semua rekan penulis yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis, khususnya rekan-rekan Universitas Satya Negara Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Bekasi, 26 Agustus 2017

Penulis

Daniel Limatuah

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis sekarang semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh CV. PALUGA FAJAR BERSAMA pelaku bisnis di bidang jasa. Banyak usaha-usaha sejenis yang bermunculan dengan keahlian yang sama dalam hal jasa kontruksi seperti pembuatan taman yang dilakukan oleh CV. PALUGA VAJAR BERSAMA. Maka perusahaan ini harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti ini menguji tiga variabel independen yaitu harga, kualitas produl, dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 85 responden yang diperoleh, pengambilan sampel apabila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua populasinya. Kemudian dilakukan analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determenasi (R^2), uji t dan uji F. Analisis kuantitatif merupakan interprestasi data yang diperoleh dari penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan member keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas serta uji asumsi klasik diolah dengan menghasilkan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 4,828 + 1,065 X_1 + 0,209 X_2 + -0,014 X_3 + e$$

Hasil perhitungan menggunakan program SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa koefisien determenasi ($R Square$) yang diperoleh sebesar 0,463. Hal ini berarti 46,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, variabel kualitas produk, dan variabel kualitas pelayanan, sedangkan 53,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

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

ABSTRACT

Competition in the business world today is getting tight. It is also felt CV. PALUGA FAJAR BERSAMA business in the field of service. Many other attempts that have sprung up with the characteristic of each in service construction Landscape CV. PALUGA FAJAR BERSAMA. Then the company should know the factors that affect customer satisfaction. Customer satisfaction can be created through pricing, quality products, and quality service. This study examined three independent variables, is price, product quality, and quality of service can affect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the three independent variables on customer satisfaction.

This research was conducted with a questionnaire to 85 customers, the sampling if the subject is less than 100 than better taken all the population. Then conducted an analysis of data obtain in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis involves the validity, reliability testing, normality testing, multiple regression analysis, regression coefficient (R²), t tests and F test. Quantitative analysis is an interpretation of the data obtained in this study and the result of data processing is carried out by giving a description and explanation. The data that have met the test of validity, reliability, and test the assumption of classical processed to produce a regression as follows:

$$\hat{Y} = 4,828 + 1,065 X_1 + 0,209 X_2 + - 0,014 X_3 + e$$

The calculation results using SPSS program version 23 can be seen that the determination coefficient (R Square) obtained by 0.463. This means that 46.3% of customer satisfaction can be explained by price variables, product quality variables, and service quality variables, while 53.7% is influenced by un-researched variables.

Keyword: price, product quality, quality of service and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian	6
1.4.2. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Harga.....	12
2.2.1. Pengertian Harga.....	12
2.2.2. Dimensi Harga	14
2.3. Kualitas Produk.....	16
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	16

2.3.2. Dimensi Kualitas Produk	18
2.4. Kualitas Pelayanan	20
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2. Dimensi Kualitas Produk	22
2.5. Peneliti Terdahulu	25
2.6. Keterkaitan Antar Variabel	26
2.7. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	35
3.4. Desain Penelitian.....	36
3.5. Variabel Penelitian	36
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6.1. Operasional Variabel.....	37
3.7. Metode Pengumpulan Data	41
3.8. Jenis Data	41
3.8.1. Populasi dan Sampel	42
3.9. Metode Analisis Data	43
3.9.1. Penyebaran Kuesioner	43
3.9.2. Profil Responden	43
3.9.3. Analisis Deskriptif Korelasi	43
3.9.4. Uji Instrumen	44
3.9.5. Uji Kelayakan Data	45
3.9.6. Uji Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	53
4.2. Profil Responden	53
4.3. Analisis Deskripsi	54

4.3.1. Variabel Harga	54
4.3.2. Variabel Kualitas Produk	56
4.3.3. Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.3.4. Variabel Kepuasan Pelanggan	58
4.4. Uji Instrumen	60
4.5. Uji Kelayakan Data	63
4.6. Hipotesis	69
4.6.1. Uji Hipotesis dengan Uji t	69
4.6.2. Pengujian Hipotesis Secara Uji F	71
4.6.3. Regresi Linier Berganda	72
4.6.4. Koefisien Determenisi (R ²)	74
4.7. Pembahasan dan Implementasi	75
4.7.1. Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.7.2. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.7.3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	77

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA82

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
2.	Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	39
3.	Tabel 4.1	Hasil Uji Descriptive Variabel X_1	54
4.	Tabel 4.2	Hasil Uji Descriptive Variabel X_2	56
5.	Tabel 4.3	Hasil Uji Descriptive Variabel X_3	57
6.	Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel X_1	60
7.	Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X_2	61
8.	Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X_3	61
9.	Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	62
10.	Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	63
11.	Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas <i>Klomogorov-simirnov</i>	65
12.	Tabel 4.10	Hasil Uji Multikoleniaritas.....	66
13.	Tabel 4.11	Tabel Autokorelasi	68
14.	Tabel 4.12	Tabel Uji t	70
15.	Tabel 4.13	Tabel ANOVA	71
16.	Tabel 4.14	Tabel Regresi Linier Berganda	73
17.	Tabel 4.15	Tabel Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Teoritis	29
2. Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	32
3. Gambar 4.1 Diagram Variabel Harga	55
4. Gambar 4.2 Diagram Variabel Kualitas Produk	56
5. Gambar 4.3 Diagram Variabel Kualitas Pelayanan	58
6. Gambar 4.4 Diagram Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
7. Gambar 4.5 Uji Normalitas P-P Plot.....	64
8. Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedasitas <i>Scaterplot</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel r Produk Moment
2. Tabel Durbin Waston (DW).....
3. Distribusi F.....
4. Kuesioner
5. Hasil Uji Menggunakan SPSS Versi 23.....

