

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. SEKISO INDUSTRIES INDONESIA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



NAMA : M. ARI WIBOWO

NIM : 041301503125173

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. SEKISO INDUSTRIES INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1



OLEH:

NAMA : M. ARI WIBOWO

NIM : 041301503125173

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : M. ARI WIBOWO
NIM : 041301503125173
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SEKISO INDUSTRIES INDONESIA
TANGGAL UJIAN : 11 AGUSTUS 2018

Bekasi, 25 JULI 2018



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALIATS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SEKISO INDUSTRIES INDONESIA

OLEH :

NAMA : M. ARI WIBOWO

NIM : 041301503125173

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 11 Agustus 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji

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

Penguji I



(GL.Hery Prasetya,SE,MM)

Penguji II



(Dr.Noviarti,SE,MM)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. ARI WIBOWO

NIM : 041301503125173

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 karya dari orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Bekasi, 25 Juli 2018

METERAI
TEMPEL

08D23AFF234016618

6000
ENAM RIBU RUPIAH

M. ARI WIBOWO

NIM : 041301503125173

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga dan Kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan . Populasi atau sampel dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. Sekiso Industries Indonesia .Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan data kusioner, serta jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Selain itu terdapat beberapa metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan data sampel yang telah digunakan sebanyak 200 dari total 230 kuesioner melalui metode sovlin. Dari hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

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



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality variables, price and quality of service simultaneously and partially to customer satisfaction. Population or sample in this research is Customer PT. Sekiso Industries Indonesia Means. The data collection used in this study was taken using random sampling. Data collection method used in this research that is observation method and kusioner data, and data type used in this research that is primary data. In addition there are several methods of data analysis in this study yai tu validity test, reliability test, descriptive analysis, multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing. Based on predetermined criteria of sample data that has been used as much as 200 out of a total of 220 questionnaires through sovlin method. From the test results simultaneously proved that the variable quality of product, price, and quality of service together - influence on customer satisfaction.

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, dan KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SEKISO INDUSTRIES INDONESIA”**

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

1. Dra. Merry L.Panjaitan,MM, MBA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Adolpino Nainggolan, SE, M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. GL. Hery Prasetya, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Dr. Guston Sitorus, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang 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 tersusunya Skripsi ini dengan baik.

8. Semua rekan penulis yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis, khususnya rekan-rekan Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima seluruh saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca. Akhir kata, dengan segala ketulusan hati penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini



Bekasi, 25 Juli 2018

M.Ari Wibowo

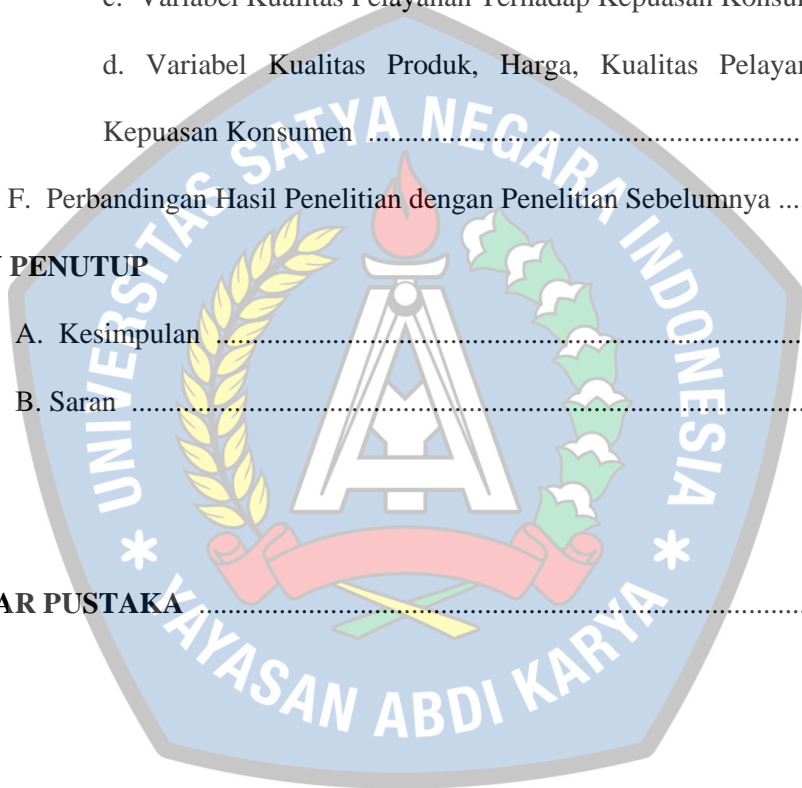
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
1. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	9
2. Medote Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
B. Pengertian Kualitas Produk.....	11
1. Dimensi Kualitas Produk.....	13

C. Pengertian Harga.....	15
1. Dimensi Harga	16
D. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
1. Strategi Pelayanan.....	18
2. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan.....	19
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	22
F. Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	23
1. Kerangka Konseptual	23
G. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen	23
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3. Struktur Organisasi.....	32
4. Bidang Usaha Perusahaan.....	33
5. Logo Perusahaan.....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
C. Desain Penelitian.....	37
D. Variabel dan Skala Pengukuran.....	39

1. Variabel Penelitian.....	39
2. Operasional Variabel	40
3. Skala Pengukuran.....	45
E. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data.....	45
F. Jenis Data.....	47
G. Teknik Pengambilan Sample.....	47
1. Populasi Penelitian.....	47
2. Sample Penelitian.....	48
3. Teknik Penarikan Sampel	48
H. Metode Analisa Data	49
1. Uji Kelayakan Instrumen	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Hipotesis	62
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penyebaran Kuesioner	65
1. Profil Responden	65
B. Statistik Deskriptif	67
C. Uji Asumsi Klaksik	69
1. Uji Normalitas	69
2. Uji Multikoloniearitas	71
3. Uji Heterokedesitas	73
4. Uji Autokorelasi	74
D. Uji Hipotesis	75
1. Uji T (Uji Parsial)	75
2. Uji F (Uji Simultan)	77

3. Uji Analisis Regresi Berganda	78
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
E. Pembahasan Dan Interpretasi	
1. Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Teori	81
a. Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	81
b. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	82
c. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	83
d. Variabel Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	84
F. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88



DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Desain Penelitian yang digunakan	38
2. Tabel 3.2 Operasional Variabel Sebelum Uji Coba.....	40
3. Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen variabel X1	50
4. Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen variabel X2	52
5. Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen variabel X3	53
6. Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen variabel Y	55
7. Tabel 3.2 Operasional Variabel Setelah Uji Coba.....	56
8. Tabel 3.7 Uji Reliabilitas	60
9. Tabel 4.1 Profil data responden berdasarkan jenis kelamin	66
10. Tabel 4.2 Profil data responden berdasarkan usia	66
11. Tabel 4.3 Profil data responden berdasarkan pendidikan	67
12. Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	68
13. Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Kolmogorov-smirnov	71
14. Tabel 4.6 Hasil Uji Multikoleniaritas	72
15. Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	74
16. Tabel 4.9 Hasil Uji regresi secara parsial (Uji t)	76
17. Tabel 4.10 Hasil Uji regresi secara simultan (Uji F)	78
18. Tabel 4.11 Hasil Uji regresi Berganda	79
19. Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
2. Gambar 3.1 Struktur Organisasi	31
3. Gambar 3.2 Asphalt sheet	34
4. Gambar 3.3 Air Duct	35
5. Gambar 3.4 Tube Endforming	35
6. Gambar 3.5 Tube Bending	36
7. Gambar 3.6 Tube Brazing	36
8. Gambar 3.7 Porous duct	36
9. Gambar 3.7 Logo Perusahaan.....	37
10. Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot	69
11. Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram	70
12. Gambar 4.3 Uji Heteroskedesitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Sebelum Uji Coba	90
2. Kuesioner Setelah Uji Coba.....	97
3. Data Kasar	103
4. Data Baku.....	119
5. Hasil Uji Validitas	123

