

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT BENTENG INDO  
BANGUNAN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**  
**Sandy**  
**180910280**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT BENTENG INDO  
BANGUNAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Sandy  
180910280**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sandy  
NPM/NIP : 180910280  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BENTENG INDO BANGUNAN**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 29 Juli 2022



**Sandy**

180910280

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT BENTENG INDO  
BANGUNAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Sandy  
180910280**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 29 Juli 2022**



**Sunargo, S.E., M.Sc.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Potensi bagi kota Batam untuk berkembang masih cukup besar sehingga banyak investor melakukan investasi dengan melakukan pembangunan proyek-proyek yang berupa perumahan, gedung yang dijadikan pusat pembelanjaan, gudang, hotel dan lainnya. PT Benteng Indo Bangunan dikenal sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan bahan bangunan di kota Batam. PT Benteng Indo Bangunan selalu menitikberatkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama perusahaan namun perusahaan tidak mengalami kenaikan pelanggan yang besar karena perusahaan memiliki pelanggan yang stabil diukur dari jumlah pelanggan yang dimiliki sehingga dinyatakan kepuasan yang dimiliki pelanggan berada di titik jenuh. Penelitian di jalan bertujuan untuk mengetahui mengetahui apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian sebesar 164 pelanggan PT Benteng Indo Bangunan. Hasil pengujian hipotesis (uji t) menyatakan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan. Hasil pengujian hipotesis (uji F) menyatakan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan. Penelitian yang dikaji dapat ditarik kesimpulan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan.

**Kata Kunci :** Harga; Kualitas produk; Kualitas pelayanan; Kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

*The potential for the city of Batam to develop is still quite large so that many investors invest by constructing projects in the form of housing, buildings that are used as shopping centers, warehouses, hotels and others. PT Benteng Indo Building is known as a company engaged in the sale of building materials in the city of Batam. PT Benteng Indo Bangunan always emphasizes that customer satisfaction is the company's main concern, but the company does not experience a large increase in customers because the company has stable customers measured by the number of customers it has so that it is stated that customer satisfaction is at a saturation point. This research aims to find out whether price, product quality and service quality partially and simultaneously affect customer satisfaction at PT Benteng Indo Bangunan. This study uses a quantitative method with a research sample of 164 customers of PT Benteng Indo Bangunan. The results of hypothesis testing (t test) state that price, product quality and service quality have a positive and partially significant effect on customer satisfaction at PT Benteng Indo Bangunan. The results of hypothesis testing (F test) state that price, product quality and service quality have a simultaneous positive and significant effect on customer satisfaction at PT Benteng Indo Bangunan. The research studied can be concluded that price, product quality and service quality have a positive and significant effect partially and simultaneously on customer satisfaction at PT Benteng Indo Bangunan.*

**Keywords:** *Price; Product quality; Service quality; Customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya , sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu ( SI ) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu , kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan , penulis menenyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan , bimbingan , dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu , dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Sunargo, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu, dukungan dan semangat kepada penulis demi kesempurnaan tugas akhir skripsi ini;
5. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi
8. Seluruh pelanggan PT Benteng Indo Bangunan yang telah sangat banyak membantu dalam pengisian kuesioner.
9. Semua teman-teman seperjuangan manajemen yang selalu membantu dan menyemangati dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat karunia-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2022



Sandy





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL .....  | ii   |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                 | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....   | iv   |
| ABSTRAK .....   | v    |
| ABSTRACT .....  | vi   |
| KATA PENGANTAR .....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....   | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xi   |
| DAFTAR TABEL.....   | xii  |
| DAFTAR RUMUS .....  | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                       | 8    |
| 1.3 Batasan Masalah .....   | 9    |
| 1.4 Rumusan Masalah.....  | 9    |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....   | 10   |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....  | 10   |
| 1.6.1 Secara Teoritis.....  | 10   |
| 1.6.2 Secara Praktis.....   | 11   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....  | 12   |
| 2.1 Teori Dasar.....  | 12   |
| 2.1.1 Harga.....  | 12   |
| 2.1.1.1 Pengertian .....  | 12   |
| 2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....                        | 14   |
| 2.1.2.1 Pengertian .....  | 17   |
| 2.1.3.1 Pengertian .....  | 21   |
| 2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                            | 23   |
| 2.1.4.1 Pengertian .....  | 25   |
| 2.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....              | 35   |
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....    | 36   |
| 2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 37   |

|                                   |  |    |
|-----------------------------------|--|----|
| 2.3.4                             | Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 37 |
| 2.4                               | Hipotesis Penelitian .....   | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....    |  | 40 |
| 3.1                               | Jenis Penelitian.....  | 40 |
| 3.2                               | Sifat Penelitian .....   | 40 |
| 3.3.1                             | Lokasi Penelitian.....   | 41 |
| 3.3.2                             | Jadwal Penelitian .....  | 41 |
| 3.4                               | Populasi dan Sampel .....  | 41 |
| 3.4.1                             | Populasi.....  | 41 |
| 3.4.2                             | Teknik Penentuan Besar Sampel .....  | 42 |
| 3.4.3                             | Teknik Sampling.....   | 42 |
| 3.6                               | Teknik Pengumpulan Data.....   | 43 |
| 3.7                               | Operasional Variabel .....   | 44 |
| 3.7.1                             | Variabel Independen .....  | 44 |
| 3.7.2                             | Variabel Dependen.....   | 46 |
| 3.8                               | Metode Analisis Data.....  | 47 |
| 3.8.1                             | Analisis Deskriptif .....  | 48 |
| 3.8.2                             | Uji Kualitas Data.....   | 48 |
| 3.8.2.1                           | Uji Validitas .....  | 49 |
| 3.8.2.2                           | Uji Reliabilitas .....   | 49 |
| 3.8.3                             | Uji Asumsi Klasik.....   | 50 |
| 3.8.3.1                           | Uji Normalitas.....  | 50 |
| 3.8.3.2                           | Uji Multikolinieritas.....   | 50 |
| 3.8.3.3                           | Uji Heterokedastisitas.....  | 51 |
| 3.8.4                             | Uji Pengaruh .....   | 51 |
| 3.8.4.1                           | Uji Regresi Linear Berganda .....  | 51 |
| 3.8.4.2                           | Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 52 |
| 3.9                               | Uji Hipotesis .....  | 52 |
| 3.9.1                             | Uji t .....  | 52 |
| 3.9.2                             | Uji F .....  | 53 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |  | 54 |
| 4.1                               | Gambaran Umum Objek Penelitian.....  | 54 |
| 4.2                               | Deskripsi Karakteristik Responden.....   | 54 |

|                                |  |    |
|--------------------------------|--|----|
| 4.2.1                          | Deskripsi Karakteristik Responden berdasar Jenis Kelamin .....   | 54 |
| 4.2.2                          | Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....         | 55 |
| 4.2.3                          | Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan .....   | 55 |
| 4.2.4                          | Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....    | 56 |
| 4.3                            | Hasil Penelitian .....   | 57 |
| 4.3.1                          | Analisis Deskriptif .....  | 57 |
| 4.3.1.1                        | Hasil Uji Analisis Deskriptif Harga ( $X_1$ ) .....              | 57 |
| 4.3.1.2                        | Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas produk ( $X_2$ ) .....    | 58 |
| 4.3.1.3                        | Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas pelayanan ( $X_3$ ) ..... | 59 |
| 4.3.1.4                        | Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan pelanggan (Y) .....       | 61 |
| 4.3.2                          | Hasil Uji Validitas .....  | 62 |
| 4.3.3                          | Hasil Uji Realibilitas Data .....                                | 65 |
| 4.3.4                          | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                    | 66 |
| 4.3.4.1                        | Hasil Uji Normalitas .....                                       | 66 |
| 4.3.4.2                        | Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....                             | 68 |
| 4.3.4.3                        | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                | 68 |
| 4.3.4.4                        | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                              | 69 |
| 4.3.5                          | Hasil Uji Pengaruh .....   | 70 |
| 4.3.5.1                        | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                     | 70 |
| 4.3.5.2                        | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                            | 71 |
| 4.3.6                          | Uji Hipotesis .....  | 72 |
| 4.3.6.1                        | Uji t .....  | 72 |
| 4.3.6.2                        | Hasil Uji F .....  | 73 |
| 4.5                            | Implikasi Penelitian .....                                       | 76 |
| 4.5.1                          | Implikasi Teoritis .....   | 76 |
| 4.5.2                          | Implikasi Praktik .....  | 77 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... |  | 78 |
| 5.1                            | Simpulan .....   | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           |  | 81 |
| LAMPIRAN                       |  |    |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pelanggan Pada PT Benteng Indo Bangunan..... | 2  |
| Gambar 1.2 Perbandingan Harga Produk Perusahaan .....   | 4  |
| Gambar 4.1 Histogram .....                              | 67 |
| Gambar 4.2 P-P Plot.....                                | 67 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pengecekan Kualitas Produk Pipa.....             | 5  |
| Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Per Juli-Desember 2021.....    | 5  |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....                           | 41 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel.....                        | 46 |
| Tabel 3.3 Rentang Skala .....                              | 48 |
| Tabel 4.1 Profil Responden berdasar jenis kelamin.....     | 55 |
| Tabel 4.2 Profil Responden berdasar Usia.....              | 55 |
| Tabel 4.3 Profil Responden berdasar Pendapatan.....        | 56 |
| Tabel 4.4 Profil Responden berdasar Pekerjaan .....        | 56 |
| Tabel 4.5 Uji Deskriptif Harga ( $X_1$ ).....              | 57 |
| Tabel 4.6 Uji Deskriptif Kualitas produk ( $X_2$ ).....    | 58 |
| Tabel 4.7 Uji Deskriptif Kualitas pelayanan ( $X_3$ )..... | 60 |
| Tabel 4.8 Uji Deskriptif Kepuasan pelanggan (Y).....       | 61 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Harga ( $X_1$ ) .....              | 62 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas produk ( $X_2$ ) .....   | 63 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas pelayanan ( $X_3$ )..... | 64 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y) .....      | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas.....                     | 65 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Kolmogorov – Smirnov</i> .....     | 68 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....                | 68 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....             | 69 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Regresi .....                   | 70 |
| Tabel 4.18 Hasil $R^2$ .....                               | 71 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Tabel 4.19 Hasil Uji t..... | 72 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji F..... | 73 |

## DAFTAR RUMUS

|   |    |
|---|----|
| Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i> .....         | 42 |
| Rumus 3.2 Uji Regresi Linear Berganda ..... | 51 |