

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT MULTI AUTO PROTECT**

SKRIPSI



**Oleh:
Hendri
130910013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT MULTI AUTO PROTECT**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh
Hendri
130910013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Hendri

130910013

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT MULTI AUTO PROTECT**

**Oleh
Hendri
130910013**

SKRIPSI

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

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

Batam, 10 Februari 2017

Andy Ervan Rachmawan, S.E., M.M.

ABSTRAK

Dengan terjadinya perkembangan ekonomi yang semakin pesat, kebutuhan akan harga yang kompetitif, kualitas pelayanan tinggi yang diberikan oleh karyawan dan kualitas produk yang tinggi pula menjadi tidak terelakkan lagi. Ketiga faktor ini merupakan elemen yang penting untuk tercapainya kepuasan para pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Multi Auto Protect. Untuk menentukan sample dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 101 responden yaitu pelanggan PT Multi Auto Protect. Desain penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta secara simultan harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

With the happening of rapidly increasing economy development, the need for competitive prices, high service quality that is provided by workers and high quality product has become inevitable. These three factors are the important elements to achieve customer satisfaction. This study used quantitative research method and aimed to determine the effect of Price, Service Quality and Product Quality for Customer Satisfaction in PT Multi Auto Protect. To determine the sample in this study, the author used simple random sampling technique. The instrument used in this study was questionnaire distributed to 101 respondents who were customers in PT Multi Auto Protect. Descriptive research design was used as the research design. Descriptive research design is a research design which is arranged in order to provide a systematic overview about scientific information that comes from research subject or object. Descriptive analysis in this study shows that price partially significant influence on customer satisfaction, service quality partially significant influence on customer satisfaction and product quality partially significant influence on customer satisfaction as well as simultaneously price, service quality and product quality significant influence on customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M, Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
3. Bapak Andy Ervan Rachmawan, S.E., M.M, pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya hingga tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan oleh saya satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya.

Batam, 10 Februari 2017

Hendri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Pembatasan Masalah.....	11
1.4. Perumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13
1.6.1. Aspek Teoritis.....	13
1.6.2. Aspek Praktis	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar	15
2.1.1. Harga.....	15
2.1.1.1. Pengertian Harga.....	15
2.1.1.2. Metode Penetapan Harga	18
2.1.1.3. Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.1.1.4. Memulai Dan Menanggapi Perubahan Harga.....	21
2.1.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	22
2.1.1.6. Indikator Harga	24
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.1.3. Kualitas Produk.....	31
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk	31
2.1.3.2. Atribut Produk.....	33

2.1.3.3. Tingkat Produk	34
2.1.3.4. Klasifikasi Produk.....	35
2.1.3.5. Dimensi Kualitas Produk	37
2.1.3.6. Indikator Kualitas Produk	38
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	38
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
2.1.4.2. Elemen Program Kepuasan Pelanggan	42
2.1.4.3. Faktor Penyebab Pelanggan Beralih Jasa.....	44
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	45
2.2. Penelitian Terdahulu	46
2.3. Kerangka Pemikiran	51
2.4. Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	53
3.2. Operasional Variabel.	56
3.2.1. Variabel Independen.	57
3.2.2. Variabel Dependen.	59
3.3. Populasi Dan Sampel	60
3.3.1. Populasi.....	61
3.3.2. Sampel	61
3.3.3. Teknik Sampling	62
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5. Metode Analisis Data.....	66
3.5.1. Uji Kualitas Data	67
3.5.1.1. Uji Validitas Data	67
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	69
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	70
3.5.2.1. Uji Normalitas.....	70
3.5.2.2. Uji Multikolinearitas.....	71
3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas	72
3.5.3. Uji Pengaruh	73
3.5.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	73
3.5.3.2. Analisis Determinasi (R Square)	74
3.5.3.3. Uji T.....	75
3.5.3.4. Uji F	76
3.6. Rancangan Hipotesis	77
3.7. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	80
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	80
3.7.2. Jadwal Penelitian	81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	82
4.1.1. Profil Responden Penelitian.....	82
4.1.1.1. Data Berdasarkan Jenis Kelamin	82

4.1.1.2.	Data Berdasarkan Umur	83
4.1.1.3.	Data Berdasarkan Pekerjaan Pelanggan	85
4.1.2.	Analisis Deskriptif	86
4.1.2.1.	Deskriptif Penelitian Harga (X1)	86
4.1.2.2.	Deskriptif Penelitian Kualitas Pelayanan (X2)	88
4.1.2.3.	Deskriptif Penelitian Kualitas Produk (X3)	90
4.1.2.4.	Deskriptif Penelitian Kepuasan Pelanggan (Y)	93
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	96
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas	96
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	100
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	103
4.1.5.	Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda)	108
4.2.	Pembahasan	113
4.2.1.	Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Multi Auto Protect	113
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Multi Auto Protect	114
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Multi Auto Protect	115
4.2.4.	Pengaruh Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kualitas Produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Multi Auto Protect ..	116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	117
5.2.	Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1.	Perbandingan Harga Kaca Film PT Multi Auto Protect (IR Window Film) Dengan Kompetitor (MASTERPIECE).....	4
Tabel 1.2.	Tabel Penjualan PT Multi Auto Protect Tahun 2014 dan 2015.....	9
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1.	Operasional Variabel Harga (X_1).....	57
Tabel 3.2.	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	58
Tabel 3.3.	Operasional Variabel Kualitas Produk (X_3).....	58
Tabel 3.4.	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 3.5.	Skala <i>Likert</i>	66
Tabel 3.6.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 3.7.	Jadwal Penelitian	81
Tabel 4.1.	Persentase Jenis Kelamin Pelanggan	82
Tabel 4.2.	Persentase Umur Pelanggan.....	84
Tabel 4.3.	Persentase Latar Belakang Pekerjaan Pelanggan.....	85
Tabel 4.4.	Indikator Variabel Harga (X_1).....	86
Tabel 4.5.	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	88
Tabel 4.6.	Indikator Variabel Kualitas Produk (X_3).....	91
Tabel 4.7.	Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	93
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Harga (X_1)	96
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	97
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_3)	98
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Tabel 4.12.	Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	100
Tabel 4.13.	Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	101
Tabel 4.14.	Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3)	102
Tabel 4.15.	Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	103
Tabel 4.16.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	105
Tabel 4.17.	Hasil Uji Multikolinieritas	106
Tabel 4.18.	Tabel Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda)	108
Tabel 4.19.	Uji R dan R <i>Square</i>	110
Tabel 4.20.	Uji T (Parsial).....	111
Tabel 4.21.	Uji F (Simultan)	113

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Pemasangan Kaca Film Yang Tidak Rapi Oleh Karyawan PT Multi Auto Protect.....	6
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1.	Persentase Jenis Kelamin Pelanggan.....	83
Gambar 4.2.	Persentase Umur Pelanggan	84
Gambar 4.3.	Persentase Latar Belakang Pekerjaan Pelanggan	85
Gambar 4.4.	Uji Normalitas pada Histogram.....	104
Gambar 4.5.	Uji Normalitas pada <i>P-P Plot</i>	105
Gambar 4.6.	Uji Heteroskedastisitas	107

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	62
Rumus 3.2. <i>Pearson Product Moment</i>	68
Rumus 3.3. Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Rumus 3.4. Regresi Linear Berganda.....	73
Rumus 3.5. Determinasi R^2	74
Rumus 3.6. Uji T.....	75
Rumus 3.7. Uji F.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Input Data Hasil Kuesioner
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data SPSS
Lampiran IV	Tabel R
Lampiran V	Tabel T
Lampiran VI	Tabel F