

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
PENYEWAAN ALAT BERAT *BOOM LIFT* PADA PT
BOK SENG INVESTMENTS INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Lina
140910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
PENYEWAAN ALAT BERAT *BOOM LIFT* PADA PT
BOK SENG INVESTMENTS INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Lina
140910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lina
NPM/NIP : 140910106
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Harga Dan Kualitas Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk
Penyewaan Alat Berat Boom Lift Pada PT Bok Seng Investments Indonesia**

Adalah hasil karya 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, 01 Februari 2018

Mat
era 6000

Lina
140910106

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
PENYEWAAN ALAT BERAT *BOOM LIFT* PADA PT
BOK SENG INVESTMENTS INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Lina
140910106**

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

Batam, 01 Februari 2018

**Suryo Budi Pranoto, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan dalam dunia bisnis semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap jasa penyewaan alat berat yang memegang peranan penting untuk memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat boom lift pada PT Bok Seng Investments Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan penyebaran data melalui kuesioner. Sample dalam penelitian ini mencapai 154 pelanggan. Metode dalam teknik penarikan sampelnya adalah *convenience sampling* melalui rumus slovin maka kuesioner ini disebarakan kepada responden yang berjumlah 112 orang. Metode analisis data diolah dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 21. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji pengaruh menggunakan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa harga dan kualitas merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bok Seng Investments Indonesia. Secara parsial penelitian ini variabel harganya dinyatakan signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan, harga dan kualitas merek berpengaruh signifikan dan taraf signifikasinya di bawah alpha dan pada uji regresi linear berganda terdapat besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, terlihat pada hasil yang signifikan di bawah alpha.

Kata kunci: Harga, Kualitas Merek dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The development in the business world is increasing the demand of the public to the rental of heavy equipment that plays an important role to meet its needs. The purpose of this study is to determine the effect of price and brand quality on customer satisfaction for heavy equipment rental boom at PT Bok Seng Investments Indonesia. This research is quantitative research and dissemination of data through questionnaire. The sample in this study reached 154 customers. The method in sampling technique is convenience sampling through slovin formula then the questionnaire is distributed to the respondents which amounted to 112 people. Data analysis method is processed by using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 21. Data analysis technique used in this research is descriptive analysis, data quality test, classical assumption test, and influence test using multiple linear regression. The result shows that price and brand quality have positive and significant influence on customer satisfaction at PT Bok Seng Investments Indonesia. Partially, this research has significant positive variable to customer satisfaction and brand quality variable to customer satisfaction, simultaneously, price and brand quality have significant effect and their significance level under alpha and on multiple linear regression test there is influence between free variable and dependent variable , seen in significant results below alpha.

Keywords: Price, Brand Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi 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 (S1) pada Program Studi Manajemen Falkutas Bisnis 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 menyadari 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 Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis;
3. Bapak Dr. Jontro Simanjutak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dekan Falkutas Bisnis
4. Bapak Suryo Budi Pranoto, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Ong Seng Chye selaku Direktur Utama PT Bok Seng Investments Indonesia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
7. Ibu Daryana selaku Manager PT Bok Seng Investments Indonesia yang telah membantu untuk memberikan izin penelitian atas judul dan lokasi;
8. Seluruh staf dan pelanggan PT Bok Seng Investments Indonesia yang telah sangat banyak dalam membantu penyebaran kuesioner ataupun mengisi kuesioner;
9. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi;
10. Semua teman-temanku dan teman-teman seperjuangan Manajemen terutama Frankie, Fitriani, Vio, Sherly, Candy, Kristina, Efendi dan Hendri.

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

Batam, 24 Januari 2018

Lina

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	
Halaman Judul.....	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	
Halaman Pengesahan	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.2. Konsep Teoritis	10
2.1.1 Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Hakikat Harga	12
2.1.3 Hakikat Kualitas Merek	24
2.3. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Pemikiran	29

2.1. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Operasional Variabel	32
3.2.1. Variabel Terikat (Variable Dependen).....	32
3.2.2. Variabel Bebas (Variabel Independen)	34
3.3. Populasi dan Sample	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1. Jenis-jenis Pengumpulan Data	38
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	38
3.5. Metode Analisis Data	39
3.5.1. Analisis Deskriptif	40
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	40
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4. Uji Pengaruh	45
3.6. Uji Hipotesis.....	46
3.6.1. Uji Parsial (Uji T).....	47
3.6.2. Uji Simultan (Uji F)	48
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	49
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Hasil Penelian.....	51
4.1.1 Profil Responden.....	51
4.1.2. Hasil Penelitian	54
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.5. Uji Pengaruh	67

4.1.6. Uji Hipotesis	70
4.2. Pembahasan	72
4.2.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bok Seng Investments Indonesia.....	72
4.2.2. Pengaruh Kualitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bok Seng Investments Indonesia.....	74
4.2.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bok Seng Investments Indonesia.....	75
BAB V.....	77
SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Simpulan.....	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penyewaan	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram P-P Plot.....	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data Diagram Normal P-P Plot.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyewaan	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data	39
Tabel 3.3 Nilai Uji Reliabilitas Indeks Koefisien	43
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	50

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	36
Rumus 3.2 <i>Pearson Product</i>	41
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	42
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linier berganda.....	45
Rumus 3.5 Uji T.....	48
Rumus 3.6 Uji F.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I** Kuesioner
- LAMPIRAN II** Tabel Tabulasi Harga
- LAMPIRAN III** Tabel Tabulasi Kualitas Merek
- LAMPIRAN IV** Tabel Tabulasi Kepuasan Pelanggan
- LAMPIRAN V** R Tabel
- LAMPIRAN VI** T Tabel
- LAMPIRAN VII** F Tabel
- LAMPIRAN VIII** Hasil Uji SPSS
- LAMPIRAN IX** Penelitian Terdahulu
- LAMPIRAN X** Laporan Data