

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT
INDRAGIRI MAKMUR SENTOSA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Disusun Oleh

Nama : Lido Wibowo

NPM : 140910041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT
INDRAGIRI MAKMUR SENTOSA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh

Nama : Lido Wibowo

NPM : 140910041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Lido Wibowo
NPM : 140910041
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT INDRAGIRI MAKMUR SENTOSA DI KOTA BATAM

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 skripsi 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, 06 Febuari 2018

Materai 6000

Lido Wibowo
140910041

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT INDRAGIRI MAKMUR SENTOSA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Lido wibowo
140910041**

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

Batam, 06 Febuari 2018

**Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dunia pemasaran tidak bisa terhindar dari namanya persaingan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kemunculan perusahaan-perusahaan baru yang ingin menguasai dunia bisnis, salah satu syarat yang perlu dilakukan perusahaan untuk mencapai sukses dalam persaingan yang semakin ketat ini dengan cara menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memberikan produk yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan apa yang diinginkan para konsumen, karena ini semua sangat tergantung pada kepuasan konsumen agar perusahaan bisa mempertahankan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Indragiri Makmur Sentosa. Sampel yang diambil dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survey melalui kuesioner. Ukuran besarnya sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin adalah sebesar 128 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21. Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen secara parsial. serta harga, dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan.

Kata Kunci : Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The world of marketing can not avoid the name of the competition, this can be seen from the many occurrences of new companies who want to dominate the business world, one of the conditions that companies need to do to achieve success in this increasingly fierce competition by creating and retaining customers. Every company should strive to produce and deliver products that consumers want at a reasonable price. Thus, every company must be able to understand the viability of the company by trying to meet the needs and what the consumers want, because this all depends on customer satisfaction so that the company can retain consumers. This study aims to determine and analyze the influence of price, and product quality on customer satisfaction at PT Indragiri Makmur Sentosa. Samples taken with non probability sampling technique with accidental sampling method, and data collection technique using survey method through questionnaire. The size of the sample taken using the slovin formula is 128 respondents. Data processing method using multiple linear regression method with tools of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 21. Based on the test results, it can be seen that the Price has a positive and significant impact on Consumer Satisfaction, Product quality has a positive and significant effect on Partial Satisfaction. as well as price, and product quality have a positive and significant influence on consumer satisfaction simultaneously.

Keywords: Price, and Product Quality to Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis 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.

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
3. Bapak Wasiman, S.E., M.M.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam
5. Bapak Ramli sebagai Manager PT Indragiri Makmur Sentosa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Centric Powerindo.
6. Seluruh Staf PT Indragiri Makmur Sentosa yang telah sangat banyak membantu dalam pengambilan data dan penyebaran Kuisisioner.

7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Susanti sebagai pacar saya. Terima kasih yang selalu memberikan dorongan dan dukungannya.
9. Semua sahabatku dan teman-teman seperjuangan Manajemen terutama Shallwin, Hendra, Jerry, David Erwin, Hendri. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

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

Batam, 06 Febuari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Secara Teoritis	7
1.6.2. Secara Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1. Teori Dasar	8
2.1.1. Harga Produk	8
2.1.1.1. Pengertian Harga Produk.....	8
2.1.1.2. Tujuan Penetapan Harga.....	9
2.1.1.3. Strategi Penetapan Harga.....	10
2.1.1.4. Metode Penetapan Harga.....	12
2.1.1.5. Indikator Harga Produk	13
2.1.2. Kualitas Produk.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas	14
2.1.2.2. Tujuan Kualitas Produk.....	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.1.2.4. Pendekatan perspektif Kualitas produk.....	16
2.1.2.5. Indikator Kualitas Produk.....	18
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.4. Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3.5. Indikator Kepuasan Pelanggan.	23

2.2.	Penelitian Terdahulu	24
2.3.	Kerangka Berfikir.....	27
2.4.	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Operasional Variabel.....	28
3.2.1.	Variabel Independen (X)	29
3.2.2.	Variabel dependen (Y)	31
3.3.	Populasi dan Sample	33
3.3.1.	Populasi	33
3.3.2.	Sampel	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1.	Instrumen Penelitian.....	35
3.5.	Metode Analisis Data	36
3.5.1.	Analisis Deskriptif	36
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	37
3.5.2.1.	Uji Validitas Instrumen	37
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	38
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	39
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	39
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.4.	Uji Pengaruh	40
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.4.2.	Analisis Determinasi	41
3.5.5.	Uji Hipotesis	42
3.5.5.1.	Uji T (Uji Parsial).....	42
3.5.5.2.	Uji F (Uji Simultan)	44
3.6.	Lokasi & Jadwal Penelitian	45
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	45
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Profil Responden.....	47
4.1.1.	Analisis Deskriptif	47
4.1.1.1.	Profil Responden berdasarkan Usia	48
4.1.1.2.	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.1.3.	Profil Responden berdasarkan Pendidikan	50
4.1.1.4.	Profil Responden berdasarkan Penghasilan.....	51
4.2.	Hasil Uji Kualitas Data.....	52
4.2.1.	Hasil Uji Validitas Data.....	52
4.2.2.	Hasil Uji Realibilitas Data.....	55
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	57
4.3.1.	Hasil Uji Normalitas.....	57
4.3.2.	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	59

4.3.3.	Hasil Uji Multikolinearitas	60
4.3.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.	Hasil Uji Pengaruh	62
4.4.1.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.4.2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.5.	Uji Hipotesis	65
4.5.1.	Uji Parsial (Uji T).....	65
4.5.2.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	67
4.6.	Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN I		
LAMPIRAN II		
LAMPIRAN III		
LAMPIRAN IV		
LAMPIRAN V		
LAMPIRAN VI		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4. 1. Diagram Profil Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 4. 2. Diagram Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 3. Diagram Profil Responden berdasarkan Penghasilan	50
Gambar 4. 4. Diagram Profil Responden berdasarkan Penghasilan.....	51
Gambar 4. 5. Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4. 6. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	74
Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3. 2. Populasi.....	33
Tabel 3. 3. Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4. 1. Profil Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4. 4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga(X1)	53
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	54
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....	54
Tabel 4. 8. Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga (X1).....	56
Tabel 4. 9. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	56
Tabel 4. 10. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	57
Tabel 4. 11. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	60
Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 14. Hasil Koefisien Regresi	63
Tabel 4. 15. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4. 16. Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 17. Hasil Uji F.....	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1. Slovin.....	34
Rumus 3. 2. Korelasi Pearson Product Moment.....	38
Rumus 3. 3. Regresi Linear Berganda	41
Rumus 3. 4. Uji t.....	43
Rumus 3. 5. Uji F.....	44