

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT HANSWAY INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh
Suriantono
140910020**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT HANSWAY INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Suriantono
140910020**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Suriantono
NPM/NIP : 140910020
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT HANSWAY 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, 03 Februari 2018

Materai 6000

Suriantono

140910020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT HANSWAY INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Suriantono
140910020**

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

Batam, 03 Februari 2018

**Titik Efnita, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di era persaingan yang semakin ketat ini kualitas produk dan harga dianggap hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Keduanya dianggap dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. PT Hansway Indonesia yang merupakan salah satu *supplier* peralatan kapal di Batam juga menggunakan kedua variabel tersebut untuk dapat menguasai pangsa pasar, dalam mengatasi persaingan ini PT Hansway Indonesia dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan harga yang bagus sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli produk PT Hansway Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen PT Hansway Indonesia. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada 112 konsumen PT Hansway Indonesia. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode sampling jenuh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode analisis data statistic dengan menggunakan SPSS versi 21. Dari hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa ketiga hipotesa dalam penelitian ini diterima. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai signifikan, hal ini menjelaskan bahwa masing-masing variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji f menunjukkan bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel dan nilai signifikan, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yakni kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat disimpulkan H_1 diterima, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat disimpulkan H_2 diterima, Kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini juga berarti bahwa hipotesis (H_3) diterima.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

In this era of increasingly fierce competition the quality of products and prices are considered very important for the survival of a company. Both are considered to affect consumer satisfaction. PT Hansway Indonesia which is one of the ship suppliers in Batam also uses these two variables to control the market share, in overcoming this competition PT Hansway Indonesia is required to further improve the quality of products and good price so as to affect consumer satisfaction to buy PT Hansway Indonesia. The purpose of this study to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction on consumers of PT Hansway Indonesia. This study uses data obtained from the distribution of questionnaires to 112 consumers of PT Hansway Indonesia. Sampling method used is by using saturated sampling method. This research is a quantitative research with multiple linear regression analysis model. This study uses statistical data analysis method using SPSS version 21. From the results of hypothesis testing can be seen that the three hypotheses in this study accepted. This is evidenced from the results of t test is known that the value of t arithmetic greater than the value of t table with a significant value, it is explained that each independent variable has a positive and significant effect on the dependent variable. The result of f test shows that the value of f arithmetic is bigger than f table and significant value, it shows that both independent variables ie product quality and price together have positive and significant influence on dependent variable that is consumer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. It can be concluded H1 accepted, Price has positive and significant effect to customer satisfaction. It can be concluded that H2 is accepted, Product quality and price together have positive and significant effect on customer satisfaction. It also means that the hypothesis H3 is accepted.

Keywords: product quality, price, consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan 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 (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. 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. Rektor Universitas Putera Batam (Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.);
2. Ketua Program Studi Manajemen (Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.);
3. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan;
5. Seluruh karyawan PT Hansway Indonesia yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan penelitian;
6. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang luar biasa sangat berarti peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Para pelanggan PT Hansway Indoneisa yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini;
8. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik.

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

Batam, 03 Februari 2018

Suriantono

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Teoritis	6
1.6.2. Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1. Teori Dasar	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.1.1. Pengertian Produk	8
2.1.1.2. Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	9
2.1.1.4. Indikator-Indikator Kualitas Produk	11
2.1.2. Harga	12
2.1.2.1. Pengertian Harga	12
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga	13
2.1.2.3. Faktor-Faktor Dipertimbangkan dalam Penetapan Harga.....	14
2.1.2.4. Jenis-jenis Harga	15
2.1.2.5. Kebijakan Mengenai Harga	17
2.1.2.7. Peranan Harga	19
2.1.2.8. Indikator Harga	20
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.2. Strategi Memuaskan Pelanggan	22
2.1.3.3. Ekspektasi Pelanggan.....	23
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25

2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.4. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Operasional Variabel	31
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen.....	34
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1. Populasi	35
3.3.2. Sampel.....	35
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.2. Alat pengumpulan Data	37
3.5. Metode Analisis Data	38
3.5.1. Analisis Deskriptif	39
3.5.2. Uji Kualitas Data	40
3.5.2.1. Uji Validitas	41
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	42
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	44
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.5.4. Uji Pengaruh	45
3.5.4.1. Regresi Linier Berganda	45
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.5.5. Uji Hipotesis	48
3.5.5.1. Uji t (Parsial).....	48
3.5.5.2. Uji Statistik F (Simultan)	49
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden	51
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.2.1. Analisa Deskriptif	55
4.2.1.1. Kualitas Produk.....	55
4.2.1.2. Harga	56
4.2.1.4. Tingkat Kepuasan Konsumen	57
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	58
4.2.2.1. Uji Validitas	58

4.2.2.2. Uji Reliabilitas	61
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.2.3.1. Uji Normalitas	61
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas	63
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.4. Uji Pengaruh	65
4.2.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.2.4.2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.2.4.3 Hasil Uji-t (Parsial)	68
4.2.4.4 Hasil Uji f Simultan	69
4.3 Pembahasan	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	72
5.2. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Ekspektasi Pelanggan	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Gambar 4.4 Diagram Histogram	62
Gambar 4.5 Diagram <i>Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual....</i>	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Pt Hansway Indonesia Tahun 2017	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Variabel Independen	33
Tabel 3.2 Tabel Variabel Dependen.....	34
Tabel 3.3 Skala Likert	37
Tabel 3.4 Rentang Skala	40
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.4 Indikator Variabel Kualitas Produk (X_1)	56
Tabel 4.5 Indikator Variabel Harga (X_2).....	57
Tabel 4.6 Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
Tabel 4.16 Hasil Uji-T (Parsial).....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji-F (Simultan)	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	40
Rumus 3.2 Pearson Product	42
Rumus 3.3 Cronbach's Alpha	43
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	46
Rumus 3.5 Uji Determinasi.....	47
Rumus 3.6 T Hitung.....	48
Rumus 3.7 F Hitung	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 – Hasil Kuesioner
Lampiran 3 – Hasil Uji Spss
Lampiran 4 – Tabel R
Lampiran 5 – Tabel T
Lampiran 6 – Tabel F

