

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SEPEDA MOTOR PT ALFA SCORPII**

SKRIPSI



**Oleh :
Mei Novelia Pandiangan
140610049**

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

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SEPEDA MOTOR PT ALFA SCORPII**

SKRIPSI

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



**Oleh
Mei Novelia Pandiangan
140610049**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mei Novelia Pandiangan
NPM/NIP : 140610049
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor PT Alfa Scorpii

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, 7 Agustus 2018



Mei Novelia Pandiangan

140610049

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SEPEDA MOTOR PT ALFA SCORPII**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Mei Novelia Pandiangan
140610049

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 7 Agustus 2018



Hikmah, S.E., M.Si
Pembimbing

ABSTRAK

Tingkat persaingan di dunia otomotif semakin ketat, khususnya persaingan sepeda motor. Terbukti dengan banyaknya perusahaan- perusahaan otomotif yang memasarkan produknya di Indonesia. Pada dasarnya semakin banyak pesaing maka semakin banyak pula pilihan bagi konsumen untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan di PT Alfa Scorpii, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yaitu produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner ke responden sebanyak 176 responden. Data diolah dengan alat analisis aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil penelitian berdasarkan uji T untuk produk (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} 5,712 > t_{tabel} 1,973$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, artinya variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} 2,038 > t_{tabel} 1,973$ dan nilai signifikan $0,043 < 0,05$, artinya variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan kualitas pelayanan (X_3) memiliki nilai $t_{hitung} 2,264 > t_{tabel} 1,973$ dan nilai signifikan $0,0025 < 0,05$, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan hasil uji F memiliki nilai $F_{hitung} 15,468 > F_{tabel} 2,66$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dapat diartikan bahwa variabel produk (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata kunci: Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The level of competition in the automotive world is getting tighter, especially motorcycle competition. Evidenced by the number of automotive companies that market their products in Indonesia. Basically the more competitors then the more choices for consumers to be able to choose products that match their expectations. This research is conducted at PT Alfa Scorpii, which aims to know the influence of independent variable that is product, price and service quality to dependent variable that is consumer satisfaction. The research method used is descriptive research method with quantitative approach. Data collection technique was done by distributing questionnaires to respondents as many as 176 respondents. The data is processed by SPSS (Statistical Product and Service Solution) application analysis tool. The result of research based on T test for product (X1) has t count 5,712 > t tabel 1,973 and significant value 0,000 < 0,05, it means that product variable have positive and significant effect to customer satisfaction, price (X2) has t count 2,038 > t tabel 1,973 and value significant 0,043 < 0,05, meaning that price variable have positive and significant effect to consumer satisfaction while service quality (X3) has value of t count 2,264 > t tabel 1,973 and significant value 0,0025 < 0,05, meaning service quality variable have positive and significant influence to customer satisfaction. And result of F test have value F count 15,468 > F table 2,66 and significant value 0,000 < 0,05 can be interpreted that product variable (X1), price (X2) and quality of service (X3) simultaneously have positive and significant effect to customer satisfaction (Y).

Keywords: Product, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam dengan judul “Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor PT Alfaa Scorpii”. Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi masih jauh dengan kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa penulisan 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 Suhardianto, S.Hum., M.Pd. 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. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Staff dan Civitas Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
6. Kak Andini selaku HRD dan juga staf yang bekerja di PT Alfa Scorpii yang bersedia membantu dan telah memberikan data-data yang bermanfaat bagi penulis.

7. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak dan Mamak terima kasih untuk setiap doa restu, cinta, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan moral yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada keluarga saya yang selalu memberi dukungan dan doa selama saya menjalani perkuliahan.
9. Kepada kakak saya tercinta Mentari Pandiangan yang selalu memberi motivasi dan membantu keuangan saya.
10. Kepada sahabat saya tersayang Rosmeilina Manik, Maria Selviana, Welni, Suryani, Marhayati dan Josua yang saling memberikan dukungan dan saran terhadap skripsi saya.
11. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi program studi manajemen di kelas Tembesi angkatan 2014, atas kebersamaan, keceriaan, canda tawa, kebahagiaan, bantuan, dan kerja samanya selama ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan berkat-Nya, Amin.

Batam, Agustus 2018

Mei Novelia Pandiangan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	14
2.1.1. Produk	14
2.1.1.1. Definisi Produk	14
2.1.1.2. Siklus Hidup Produk.....	15
2.1.1.3. Tingkatan Produk	16
2.1.1.4. Klasifikasi Produk	17
2.1.1.5. Indikator Produk.....	17
2.1.2. Harga	18
2.1.2.1. Definisi Harga	18
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.1.2.3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	20
2.1.2.4. Metode Penetapan Harga.....	22
2.1.2.5. Indikator Harga.....	28
2.1.3. Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3.2. Dimensi Kualias Pelayanan	29
2.1.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.1.4. Kepuasan Konsumen	32
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Konsumen	32

2.1.4.2.	Metode Pengukuran Kepuasan konsumen.....	33
2.1.4.3.	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	34
2.1.4.4.	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	35
2.1.4.5.	Indikator Kepuasan Konsumen	36
2. 2.	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3	Kerangka Pemikiran	42
2.4	Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	44
3.2.	Operasional Variabel	45
3.2.1.	Variabel Independen.....	45
3.2.2.	Variabel Dependen	47
3.3.	Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1.	Populasi	48
3.3.2.	Sampel	49
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1.	Data Primer.....	50
3.4.2.	Studi Pustaka	51
3.5.	Metode Analisis Data	51
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	52
3.5.2.	Uji Kualitas Data	53
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	54
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	55
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	57
3.5.3.1.	Uji Normalitas	57
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	58
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	59
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	59
3.5.4.1.	Uji Regresi Linear Berganda	59
3.5.4.2.	Koefisien Determinasi (R^2)	60
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	61
3.5.5.1.	Uji T.....	61
3.5.5.2.	Uji F.....	63
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	64
3.6.1.	Lokasi	64
3.6.2.	Jadwal Penelitian	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Karakteristik Responden.....	66
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan.....	69
4.2.	Hasil Penelitian.....	70

4.2.1.	Hasil Analisis Deskriptif	70
4.2.1.1.	Deskriptif Variabel Produk (X1)	72
4.2.1.2.	Deskriptif Disiplin Harga (X2)	73
4.2.1.3.	Deskriptif Disiplin Kualitas Pelayanan (X3)	74
4.2.1.4.	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	75
4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data	76
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas	76
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data	77
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	78
4.2.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	80
4.2.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.2.4.	Hasil Uji Pengaruh	82
4.2.4.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
4.2.4.2.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis	85
4.2.5.1.	Hasil Uji T (Parsial)	86
4.2.5.2.	Hasil Uji F (Simultan)	88
4.3.	Pembahasan	89

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	92
5.2	Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1. Histogram Normalitas.....	78
Gambar 4.2. P-P Plot Hasil Uji Normalitas.....	79
Gambar 4.3. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1.	Penjualan Sepeda Motor Tahun 2016-2017.....	2
Tabel 1.2.	Daftar Produk Dan Harga Sepeda Motor Yamaha	3
Tabel 1.3.	Data Penjualan Unit Motor Tahun 2016-2017	7
Tabel 1.4.	Perbandingan Harga Produk Yamaha Dan Honda	9
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1.	Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	51
Tabel 3.3.	Rentang Skala	53
Tabel 3.4.	Range Validitas.....	54
Tabel 3.5.	Indeks Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 3.6.	Jadwal Penelitian	65
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan.....	70
Tabel 4.6.	Rentang Skala	71
Tabel 4.7.	Deskriptif Variabel Produk (X1)	72
Tabel 4.8.	Deskriptif Variabel Harga (X2)	73
Tabel 4.9.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	74
Tabel 4.10.	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Instrumen	76
Tabel 4.12.	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.13.	Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Konsumen	79
Tabel 4.14.	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.15.	Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.16.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.17.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel 4.18.	Hasil Uji T (Parsial).....	87
Tabel 4.19.	Hasil Uji F (Simultan).....	88

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	49
Rumus 3.2. Rentang Skala	49
Rumus 3.3. Rumus Korelasi Pearson	55
Rumus 3.4. Rumus Cronbach's Alpa	56
Rumus 3.5. Rumus Regresi Linear Berganda	49
Rumus 3.6. Rumus Uji R^2	61
Rumus 3.7. Rumus Uji T.....	61
Rumus 3.8. Rumus Uji F.....	63