

**PENGARUH HARGA,
KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TUNAS INTERIOR BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Candy
140910004**

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

**PENGARUH HARGA,
KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TUNAS INTERIOR BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Candy
140910004**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Candy
NPM/NIP : 140910004
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TUNAS INTERIOR BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” darikarya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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

Candy
140910004

**PENGARUH HARGA,
KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TUNAS INTERIOR BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Candy

140910004

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

Batam, 03 Februari 2018

**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan di dunia bisnis kini semakin panas dengan terjadinya persaingan di pasar ekonomi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kemunculan perusahaan-perusahaan baru yang ingin menguasai dunia bisnis. Salah satu bidang usaha yang cukup menarik perhatian para pengusaha pada saat ini adalah bidang produk interior, mengingat produk-produk interior dapat memberikan kepuasan tersier untuk para pelanggan, sehingga untuk tetap bisa mempertahankan keuntungan yang bisa didapatkan oleh sebuah perusahaan, apalagi dengan kondisi persaingan ketat seperti ini, banyak perusahaan yang berlomba-lomba menjadi lebih kreatif, lebih inovatif dengan menghasilkan produk-produk yang lebih berkualitas dan memberikan pelayanan yang lebih baik dengan harga yang bisa diterima di kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Interior Batam. Sampel diambil dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner. Ukuran besarnya sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin adalah sebesar 224 (dua ratus dua puluh empat) responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Interior Batam.

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

ABSTRACT

The development in the business world is getting hotter by the competition in the economic market. This can be seen from the many occurrences of new companies who want to master the business world. One area of business that attracts the attention of entrepreneurs at this time is the field of interior products, given the interior products can provide tertiary satisfaction for the customers, so as to retain the benefits that can be obtained by a company, especially with the conditions of intense competition such as , many companies are trying to be more creative, more innovative by producing more quality products and providing better service with acceptable prices among the public. This study aims to determine and analyze the influence of price, service quality and product quality to customer satisfaction at PT Tunas Interior Batam. 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 was 224 (two hundreds and twenty four) respondents. Data processing method using multiple linear regression method with tools SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 20. From the results of this study can be seen that the variable price, service quality and product quality significantly positive influence both partially and simultaneously to customer satisfaction at PT Tunas Interior Batam.

Keywords : *Price , Service Quality , Product Quality, Customer Sastifaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan 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 bahwascripsi 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. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
4. Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis.
7. PT Tunas Interior Batam yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2014.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 03 Februari 2018

Candy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoritis	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.3. Indikator – Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2. Harga	14
2.1.2.1. Pengertian Harga	14
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.2.3. Strategi Penetapan Harga	17
2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	23
2.1.2.5. Indikator-Indikator Harga	25
2.1.3. Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.3. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	39
2.1.4. Kualitas Produk	30
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Produk	30

2.1.4.2.	Klasifikasi Produk.....	31
2.1.4.3.	Indikator-indikator Kualitas Produk	34
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.3	Kerangka Pemikiran	39
2.4	Hipotesis Penelitian	40

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Desain Penelitian	41
3.2. Operasional Variabel.....	41
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	42
3.2.2. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	43
3.3. Populasi dan Sampel	46
3.3.1. Populasi.....	46
3.3.2. Sampel.....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1. Jenis-jenis Pengumpulan Data	48
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5. Metode Analisis Data.....	49
3.5.1. Analisis Deskriptif	50
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	50
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.4. Uji Pengaruh	55
3.5.5. Uji Hipotesis	56
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	58
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	58
3.6.2. Jadwal Penelitian	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Hasil Penelitian	60
4.1.1. Profil Responden.....	60
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
4.1.2. Analisis Deskriptif	62
4.1.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
4.1.2.2 Variabel Harga (X1).....	64
4.1.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
4.1.2.4 Variabel Kualitas Produk (X3)	66
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	68
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	68
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	72
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74

4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.1.5.	Uji Pengaruh	76
4.1.5.1	Hasil Analisis Linear Berganda	76
4.1.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.1.6.	Uji Hipotesis	79
4.1.6.1	Hasil Uji T.....	79
4.1.6.2	Hasil Uji F.....	81
4.2.	Pembahasan.....	82
4.2.1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tunas Interior Batam	82
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tunas Interior Batam	83
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tunas Interior Batam	84
4.2.4.	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tunas Interior Batam.....	85
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1.	Simpulan	86
5.2	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT Tunas Interior Batam Tahun 2016	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel	45
Tabel 3.2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	49
Tabel 3.3 Rentang Skala	50
Tabel 3.4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Penghasilan	62
Tabel 4.4 Rentang Skala	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Y	63
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel X1	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel X2	65
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel X3	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	70
Tabel 4.13 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.17 Persamaan Regresi Berganda	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi R ²	79
Tabel 4.19 Hasil Uji T	80
Tabel 4.20 Hasil Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 <i>Histogram Regression Residual</i>	73
Gambar 4.2 <i>Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized</i>	74

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Sampel	46
Rumus 3.2 Korelasi <i>Product Moment</i>	51
Rumus 3.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	55
Rumus 3.4 Uji T	57
Rumus 3.5 Uji F	57
Rumus 4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	Instrumen Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Jawaban Pernyataan
Lampiran 5	Karakteristik Responden
Lampiran 6	Analisis Deskriptif
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Pengaruh dan Uji Asumsi Klasik
Lampiran 9	R Tabel
Lampiran 10	T Tabel
Lampiran 11	F Tabel