

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT PUTRA SIREGAR MERAKYAT BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Weny Pratiwi

140610055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT PUTRA SIREGAR MERAKYAT BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Weny pratiwi

140610055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Weny Pratiwi
NPM/NIP : 140610055
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PUTRA SIREGAR MERAKYAT BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapatan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila pernyataan didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terhadap unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Februari 2018



Weny Pratiwi
140610055

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT PUTRA SIREGAR MERAKYAT BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Weny Pratiwi
150610055**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 15 Februari 2019

A handwritten signature in black ink on a light blue background. The signature is stylized, starting with a long horizontal stroke followed by several vertical and diagonal strokes.

Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

PT Putra Siregar Merakyat Batam adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, perusahaan tersebut juga merupakan salah satu bisnis penjualan *handphone second* yang banyak diminati konsumen di Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (4) kualitas produk, harga dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pentingnya dunia bisnis dalam mewujudkan keinginan masyarakat maka setiap perusahaan harus memiliki kualitas produk yang berkualitas, harga yang terjangkau dan pelayanan yang memuaskan sehingga konsumen bisa merasa puas dalam melakukan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli *handphone second* di PT Putra Siregar Merakyat Batam sebanyak 108. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Nonprobability sampling dengan teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan menganalisis data penelitian ini adalah SPSS versi 20. Teknik analisis digunakan digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji signifikansi hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} = 2,394 > t_{tabel} = 1,973$), (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} = 3,813 > t_{tabel} = 1,983$), (3) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} = 3,264 > t_{tabel} = 1,983$), (4) kualitas produk, harga dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($F_{hitung} = 34,292 > F_{tabel} = 0,2692$).

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

ABSTRACT

PT Putra Siregar Merakyat Batam is a company engaged in services, this company is also one of the second cellphone sales businesses that are much in demand by consumers in Batam. This study aims to find out, (1) product quality that is significant to consumer satisfaction, (2) significant price to customer satisfaction, (3) significant service to customer satisfaction, (4) product quality, price and service together with importance significant to customer satisfaction. Based on the importance of the business world in reaching out to the desires of the community, every company must have quality products that are quality, affordable prices and satisfying services so that consumers can feel satisfied in making a purchase. The population in this study were 108 consumers who had bought a second handphone at PT Putra Siregar Merakyat Batam. The sampling technique in this study was conducted using Nonprobability sampling with sampling techniques using saturated samples. Data were collected using a questionnaire, the software used to manage and analyze the data of this study was SPSS version 20. The analytical techniques used were validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis significance test. The results showed that (1) product quality was significant for consumer satisfaction ($t_{count} = 2,394 > t_{table} = 1,973$), (2) significant price for customer satisfaction ($t_{count} = 3,813 > t_{table} = 1,983$), (3) service that is significant to consumer satisfaction ($t_{count} = 3.264 > t_{table} = 1.983$), (4) product quality, price and service together have a significant effect on consumer satisfaction ($F_{count} = 34.292 > F_{table} = 0.2692$).

Keywords: *Product Quality, Price, Service, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita haturkan kepada Tuhan yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu pernyataan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putra 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 Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putra Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Universitas Putra Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Batam;
5. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Alm Zulkifli dan Ibu Nordah yang setia mendoakan, memberi semangat, motivasi, dan pengorbanannya baik dari segi moral maupun materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Putra Siregar yang telah memberikan izin saya untuk melakukan penelitian di PT Putra Siregar Masyarakat Batam.
7. abang dan pacar penulis tercahay turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. sahabat terbaik penulis Hasya faiyatha, Putri Tri Ariani, Tri Lestar, Azlina;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis harapkan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu, Amin.

Batam, 15 Februari 2019

Weny Pratiwi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar	14
2.1.1 Kualitas Produk.....	14
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.1.1.3 Pengembangan Produk Baru	18
2.1.1.4 Siklus Hidup Produk.....	21
2.1.1.5 Klasifikasi Produk	22
2.1.1.6 Strategi Produk	23
2.1.2 Harga.....	25
2.1.2.1 Pengertian Harga	25
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	27
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	28
2.1.2.4 Indikator Penetapan Harga	29
2.1.2.5 Strategi Penetapan Harga.....	30
2.1.3 Pelayanan	33
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan.....	33
2.1.3.2 Indikator Pelayanan	35
2.1.3.3 Strategi Pelayanan	36

2.1.4 Kepuasan Konsumen	36
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	36
2.1.4.2 Pencapaian Kepuasan Konsumen	38
2.1.4.3 Teori Kepuasan Konsumen	38
2.1.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.	40
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen	42
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Berfikir.....	46
2.4 Hipotesis.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	48
3.2 Definisi Operasional Variabel	49
3.2.1 Variabel Independen	49
3.2.1.1. Kualitas Produk (X1).....	49
3.2.1.2 Harga (X2).....	50
3.2.1.3 Pelayanan (X3)	50
3.2.2 Variabel Dependen.....	51
3.2.2.1 Kepuasan Konsumen	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Teknik Analisis Data	54
3.5 Metode Analisis Data	56
3.5.1 Analisis Deskriptif	56
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	57
3.5.2.1 Uji Validitas.....	57
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.3.1 Uji Normalitas	60
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	61
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	61
3.5.4 Uji Pengaruh	62
3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
3.5.5 Uji Hipotesis	64
3.5.5.1 Uji T (Parsial)	64
3.5.5.2 Uji F (Simultan).....	64
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	65
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	65
3.6.2 Jadwal Penelitian	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Penelitian.....	67
4.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Status	68
4.1.3 Data Responden Berdasarkan Umur	68
4.1.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	69
4.1.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Analisis Deskriptif	71
4.2.1.1 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	72
4.2.1.2 Deskriptif Variabel Harga (X2).....	77
4.2.1.3 Deskriptif Variabel Pelayanan (X3)	80
4.2.1.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	84
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	87
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	87
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	91
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	92
4.2.3.1 Uji Normalitas	93
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	95
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas	96
4.2.4 Uji Pengaruh	97
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
4.2.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	100
4.2.5 Uji Hipotesis	101
4.2.5.1 Uji T (parsial)	101
4.2.5.2 Uji F (simultan)	102
4.3 Pembahasan	104
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	104
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.3.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	106
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan PT Putra Siregar Merakyat.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
Gmabar 4.1 Bell Shopped Curve	93
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Normal P-P Plot.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Kualitas Produk.....	49
Tabel 3.2 Variabel Penelitian Harga	50
Tabel 3.3 Variabel Penelitian Pelayanan	50
Tabel 3.4 Variabel Penelitian Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 3.5 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data	55
Tabel 3.6 Waktu Penelitian	66
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Status	68
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	70
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	71
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga.....	76
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Pelayanan	81
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X3).....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	90
Tabel 4.15 Indeks Koefisien Reliabilitas	91
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel 4.17 Hasil One Sampel Kolmogorov Smirnov	94
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda	98
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	101
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	101
Tabel 4.23 Hasil Uji F	103

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	53
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	58
Rumus 3.3 Alpha Cronbach.....	59
Rumus 3.4 Analisi Regresi Linear Berganda.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	KUESIONER UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN
LAMPIRAN II	DAFTAR FIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN III	DATA RESPONDEN
LAMPIRAN IV	DATA HASIL SPSS
LAMPIRAN V	TABEL T DAN TABEL F
LAMPIRAN VI	SURAT KETERANGAN PENELITIAN