

# **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Multi Jaya Gemilang**

Oleh:

**Nama : Marshelinus Liandry**

**NIM : 21130548**

**Proposal Skripsi**

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Maret 2017**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Marshelinus Liandry / 21130548 / 2017 / ANALISIS PENGARUH HARGA, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Multi Jaya Gemilang / Pembimbing : Ir. Dergibson Siagian M.M

Kepuasan konsumen adalah hal yang penting dalam perusahaan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain, kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga produk dan juga biaya, akan tetapi penulis hanya memfokuskan pada kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Penelitian ini membuktikan apakah harga, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Responden penelitian ini terdiri dari 100 orang konsumen PT. Multi Jaya Gemilang. Data penelitian ini didapat dari penyebaran kuesioner yang selanjutnya diolah menggunakan aplikasi WarpPLS 4,0 dan SPSS. Subjek penelitian ini adalah konsumen individu yang pernah membeli dan menggunakan jasa percetakan PT. Multi Jaya Gemilang.

Berdasarkan hipotesis awal, harga, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Multi Jaya Gemilang. Akan tetapi kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen PT. Multi Jaya Gemilang.

Hal ini disebabkan karena ketika kualitas produk ditingkatkan, maka akan menyebabkan kenaikan pada harga. Dengan kenaikan harga maka menyebabkan turunnya kepuasan konsumen, karena karakteristik konsumen dari PT. Multi Jaya Gemilang lebih menyukai harga yang lebih murah dibandingkan dengan kualitas produk yang terlalu tinggi.



## ABSTRACT

Marshelinus Liandry / 21130548/2017 / Analysis of Effect of Price, Product Quality, and Quality of Service Against Consumer Satisfaction PT Multi Jaya Gemilang / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian M.M.

Consumer satisfaction is important in the company. There are many factors that influence consumer satisfaction, among others, product quality, service quality, emotional, product price and cost, but the author only focus on product quality, service quality, and price. This research proves whether price, product quality and service quality influence to consumer satisfaction.

Respondents of this research consisted of 100 consumers of PT. Multi Jaya Gemilang. The data of this research is obtained from the distribution of questionnaires which further processed using WarpPLS 4, o and SPSS applications. The subject of this research is individual consumers who have ever bought products and services PT. Multi Jaya Gemilang.

Based on the initial hypothesis, price, product quality and service quality have a positive effect on customer satisfaction. In this research, price and quality of service have a positive effect on consumer satisfaction of PT. Multi Jaya Gemilang. However, product quality negatively affects consumer satisfaction of PT. Multi Jaya Gemilang.

This is because when product quality is improved, it will cause an increase in price. With the increase in price, it causes the decrease of consumer satisfaction, because the consumer characteristics of PT. Multi Jaya Gemilang prefers a cheaper price compared to the product quality that is too high.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT MULTI JAYA GEMILANG”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi bagian dari persyaratan penyelesaian studi sarjana S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberkati penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak Ir. Dergibson Siagian M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, teguran, dukungan dan motivasi yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ibu Dosen dan seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Kedua orang tuaku tercinta, papi dan mami yang telah memberikan motivasi disertai nasihat dengan nada yang menarik serta doanya kepada penulis.



5. Kakak dan adikku tercinta, Marvelius Liandry, Marviera Liandry, dan Marchvian Liandry untuk dukungan dan doa kepada penulis.
6. Anastasia Lidya Chandra yang sudah memberikan pinjaman laptop, memberikan dukungan dan juga membantu mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi.
7. Koko Reymond Julius Krisnadi yang sudah menanggung tugas – tugas penuslis di *Showroom*.
8. Koko Jimmy Hutomo Pangkawira yang sudah membantu ko Reymond Menyelesaikan tugasnya
9. Teman – teman KMK, UNKN?WN, dan seluruhnya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per satu, yang selalu mengingatkan penulis untuk mnyelesaikan skripsi,
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat menjadi satu sumbangan yang berarti bagi pembaca, dan penulis harapkan adanya saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, Agustus 2017

Penulis

Marshelinus Liandry

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## INTISARI

Setiap perusahaan harus memberikan pelayanan, dan harga yang terbaik untuk konsumennya. Sehingga konsumen bisa terus setia kepada perusahaan dalam menggunakan jasa atau membeli produk. Lokasi dari perusahaan juga sangat berpengaruh bagi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan. Tempat yang mudah di jangkau dan strategis adalah pilihan yang paling tepat dari konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi perusahaan PT Multi Jaya Gemilang terhadap keputusan pelanggan untuk menentukan penggunaan jasa dari PT Multi Jaya Gemilang. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen dari PT Multi Jaya Gemilang.



# DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	A. Latar Belakang Masalah..... 1
	B. Rumusan Masalah ..... 6
	C. Tujuan Penelitian..... 7
	D. Manfaat Penelitian..... 7
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
	A. Landasan Teori ..... 9
	1. Keputusan Pembelian ..... 9
	2. Citra Merek..... 18
	3. Kualitas Produk ..... 21
	B. Penelitian Terdahulu..... 25
	C. Kerangka Pemikiran ..... 28
	D. Hipotesis Penelitian..... 29
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
	A. Objek Penelitian ..... 31
	B. Desain Penelitian ..... 31
	C. Variabel Penelitian ..... 32
	D. Teknik Pengumpulan Data ..... 34

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



E. Pengolahan Data dan Analisis Data ..... 34

DAFTAR PUSTAKA ..... 40

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Indikator Kepuasan Konsumen .....	37
Tabel 3.2 Indikator Harga .....	38
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Produk .....	39
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Layanan .....	40
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen .....	52
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Harga .....	53
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Kualitas Produk .....	54
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Kualitas Layanan .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.6 Presentase Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Percetakan .....	56
Tabel 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.9 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.10 Skor Rata – Rata Harga .....	60



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.11 Skor Rata – Rata Kualitas Produk .....	61
Tabel 4.12 Skor Rata – Rata Kualitas Layanan .....	63
Tabel 4.13 Skor Rata – Rata Kepuasan Konsumen .....	64
Tabel 4.14 Hasil Evaluasi Model Fit .....	66
Tabel 4.15 Pengaruh Antar Variabel .....	68



- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Diagram Path.....	49
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran.....	67

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

