

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

PT MULTI JAYA GEMILANG

Oleh:

Nama : Marshelinus Liandry

NIM : 21130548

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



BAB 1 PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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. Menurut Kotler dan Keller (2016:138), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Penelitian ini difokuskan pada konsumen dari perusahaan percetakan PT. Multi Jaya Gemilang yang pernah membeli dan menggunakan barang dan jasa dari perusahaan tersebut. Hal ini dilatarbelakangi pula oleh hasil penelitian Hana Ofela (2016) yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Multi Jaya Gemilang?”

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Multi Jaya Gemilang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Multi Jaya Gemilang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Multi Jaya Gemilang

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Memberikan kontribusi determinan lain(ketepatan waktu) pada koefisien respon laba. Hasil dari penelitian ini akan memberi masukan untuk perusahaan tentang faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memberikan kepuasan.
2. Dapat memberikan gambaran bagi penulis mengenai pengaruh daya tarik harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Dapat berguna sebagai dasar penelitian yang sejenis di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sumber pustaka yang dapat menambah wacana baru dalam penelitian sejenis

BAB II LANDASAN TEORI

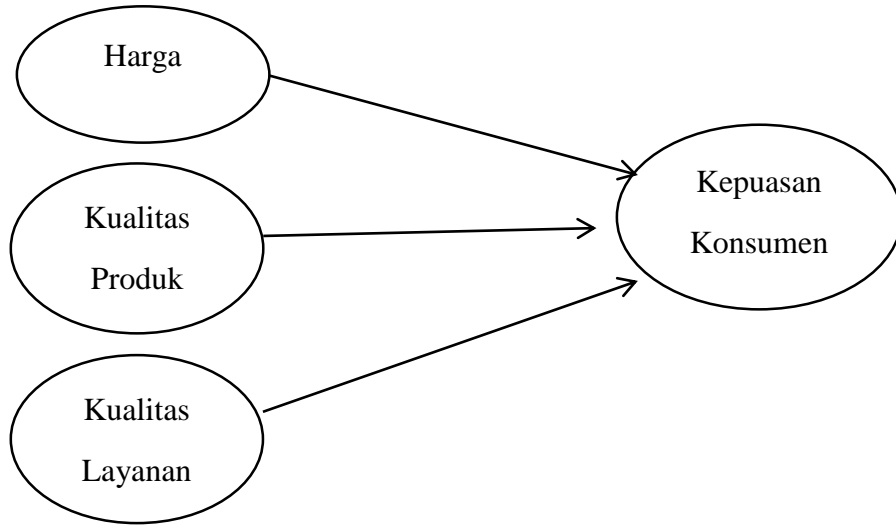
A. KAJIAN PUSTAKA

1. Teori Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen
Menurut Tjiptono dan Chandra (2016 : 204), “kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “Upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Kotler dan Keller (2017:67) harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran, yang menghasilkan pendapatan; elemen lain menghasilkan biaya dengan demikian harga dapat diartikan sebagai jumlah



uang yang harus disiapkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:168) Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan yang dinyatakan atau tersirat. menurut Tjiptono (2009) dalam journal Soenawan dan malonda (2014) Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

B. KERANGKA PIKIRAN



Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen hasilnya adalah berpengaruh positif, hal ini terjadi jika konsumen merasa puas dengan harga yang diberikan, kualitas produk yang dibuat dan kualitas layanan yang diterima konsumen.

C. HIPOTESIS PENELITIAN

1. Daya Tarik Harga Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT Multi Jaya Gemilang.
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT Multi Jaya Gemilang.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT Multi Jaya Gemilang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



BAB III METODE PENELITIAN

A. POPULASI DAN SAMPEL

Konsumen yang menjadi sampel penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria-kriteria tertentu (*purposive random sampling*), yaitu pernah menggunakan atau membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang, dengan jumlah responden 100 orang responden. Penelitian ini dilakukan pada rentang waktu Maret – Juli 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang diajukan. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variable, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variable, peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi. Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif dan kausal. Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yang artinya pengumpulan data hanya dilakukan satu kali yaitu pada saat penyebaran kuesioner kepada responden PT. Multi Jaya Gemilang. Penelitian ini adalah penelitian statistik yang mencoba untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data – data didapatkan secara langsung dari responden PT. Multi Jaya Gemilang dengan menyebarkan kuesioner. Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban - jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Deskriptif

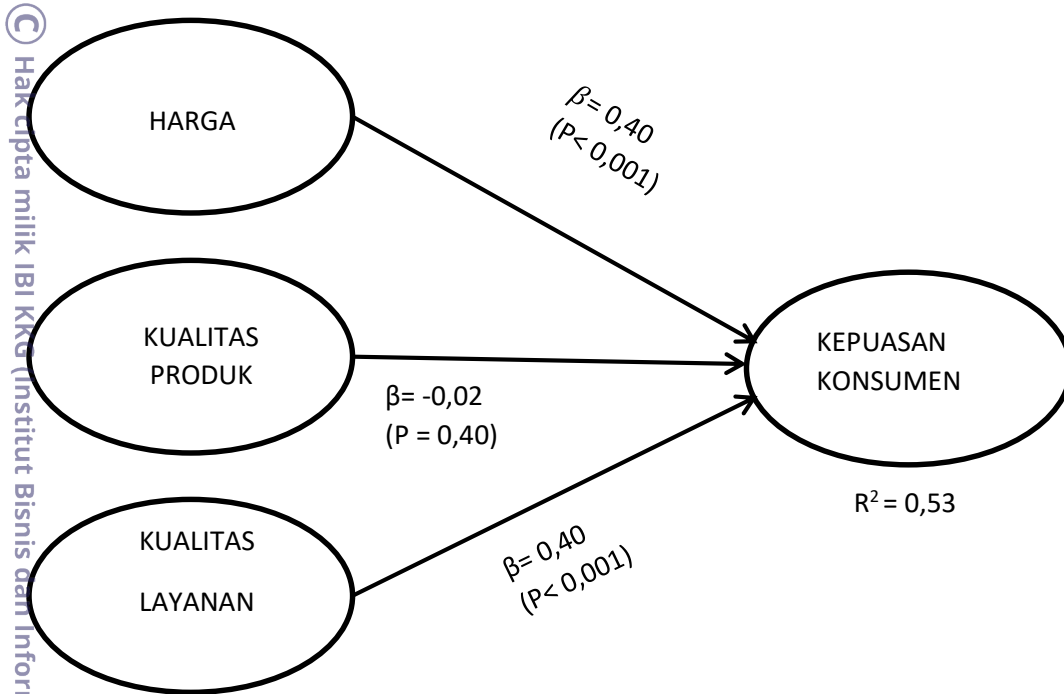
Berdasarkan hasil uji validitas, indikator pernyataan dinyatakan valid, karena seluruh nilai dari *P-Value* < 0,05 dan *factor loading* > 0,5. Indikator pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai dari Cronbach's Alpha > 0,7 dan Hasil pengujian terhadap 100 responden adalah reliable.

Seluruh responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang pernah menggunakan jasa percetakan PT. Multi Jaya Gemilang. Hasil Evaluasi model *fit* adalah APC $P < 0,001$, ARS $P < 0,001$, AARS $P < 0,001$, AVIF = 2,8. AFVIF = 2,3, *Tenenhaus GoF* = 0,6, SPR = 0,7, RSCR = 1000, SSR = 1000 dan NLBCDR = 1000. Dan berdasarkan kriteria model fit, hasil seluruh output model ini adalah *fit*.

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.



Hasil Pengujian Hipotesis



Persamaan struktural yang diperoleh dari output yang dihasilkan adalah:
 $K = 0,40 \cdot H + (-0,02) \cdot KP + 0,40 \cdot KL, R^2 = 0,53$

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat ditarik secara umum:

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil dari pengolahan data pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen PT. Multi Jaya Gemilang adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika harga yang diterapkan sesuai maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
2. Kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti meningkatnya kualitas produk, menyebabkan kepuasan konsumen menurun dengan demikian maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai hal ini.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

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.