



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA  
DIWILAYAH DEPOK**

**SKRIPSI**

**DICKY MUBARAK**

**207111108**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN**

**2013**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, Dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **DICKY MUBARAK**

NPM : **207111108**

Tanggal : **April 2013**

Tanda Tangan :



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ESIA DIWILAYAH DEPOK**

**Oleh**

**DICKY MUBARAK**

*Abstract*

*This study aimed to investigate the effect of product quality and price to customer satisfaction esia depok region. The data used are primary data and data processing performed using SPSS 17.0. Variable under study consists of product quality, price and customer satisfaction. The analysis used to test this study is multiple regression and hypothesis testing using t-statistics and F-statistics with a confidence level of 5%. With the help of SPSS 17.0 sampling method in this study is a non probability sampling with purposive sampling method. The results obtained that the total score of the responses about the quality of the product and prices to customer satisfaction significantly partially or simultaneously.*

*Keywords: product quality, price and customer satisfaction.*

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA DIWILAYAH DEPOK**

**Oleh**

**DICKY MUBARAK**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan esia diwilayah depok. Data yang digunakan adalah data primer dan pengolahan data dilakukan menggunakan spss 17.0. Variable yang diteliti terdiri dari kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan. Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah *regresi berganda* dan *uji hipotesis* dengan menggunakan t-statistik dan f-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Dengan bantuan program SPSS 17.0 Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah skor total tanggapan responden tentang *kualitas produk* dan *harga* terhadap *kepuasan pelanggan* berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : *kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan*.



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Mubarak

NPM : 207.111.108

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksekutif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia Diwilayah Depok.** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 1 April 2013

Yang menyatakan,







**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA  
DIWILAYAH DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**DICKY MUBARAK**

**207111108**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN**

**2013**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA  
DIWILAYAH DEPOK**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**DICKY MUBARAK**

**207111108**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal: 28 Februari 2013**

**Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

**Pembimbing**



**(Diana Triwardhani, SE. MM)**

**Jakarta, .....2013**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi S-1 Manajemen**



**(Drs. Nurmatias, MM)**





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. RS.Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom.upnvj.ac.id](mailto:puskom.upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI) SEMESTER GENAP T.A 2011/2012

Hari ini Kamis, tanggal 28 Februari 2013, telah dilaksanakan Ujian **Komprehensif (Skripsi)** bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **Dicky Mubarak**

No. Pokok : 207.111.108

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA DI WILAYAH DEPOK".

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \*

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Drs. Medri Daran, MM	Ketua	1.
2.	Tati Handayani, SE, MM	Anggota I	2.
3.	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3.

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Februari 2013

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog. S-1 Manajemen

Drs. Nurmatias, MM



## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“DIJALANI, DINIKMATI, DISYUKURI”*

*And*

*“YAKIN”*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Mama dan papaku tercinta, terima kasih atas semua kasih sayang dan pengorbananmu, skripsi ini aku persembahkan untukmu sebagai wujud baktiku atas setiap tetesan keringatmu.*

*Kakak dan Saudara-saudaraku tersayang terima kasih sudah memberikan motivasi kepadaku*

*Teman-teman seperjuangan di jurusan Manajemen pemasaran angkatan  
2007, 2008, 2009*

*Dan*

*untuk Almamaterku tercinta*

## PRAKATA



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia Diwilayah Depok ).”**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dra. Hj. Erna Hernawati, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Drs. Nurmatias, MM selaku KAPROG S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Diana Triwardhani, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan dalam meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak masukan selama penulisan pengajuan penelitian ini.
5. Yuliniar, SE, MM yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan serta saran yang bermanfaat dan sangat dibutuhkan penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen, pengelola dan seluruh staf secretariat Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama kuliah.



7. Spesial untuk mama, papa, kakak dan saudara-saudaraku tercinta, yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Arief (gemplong), Dicko, Afief, Leha, serta teman-teman seperjuangan lainnya.
9. NO COMMENT (Adit, Ompong, Ahmed, Kai (alay), Acil, Kacrut. COMMENT 78 (Romy, bayu, dimas, badawi)
10. Untuk Nana Ridwan Putri terima kasih atas bantuan dan motivasinya yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik penulisan kalimat maupun materinya. Hal ini tidak lain karena terbatasnya ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang penulis miliki.

Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis harapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2013

Penulis

**Dicky mubarak**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di bogor pada tanggal 19 desember 1989 dari Ayah Drs, Abd Basit Mulia dan Ibu Asmayati merupakan Putra ketiga dari tiga bersaudara. Tahun 2007 saya lulus SMA Sejahtera 1 depok dan pada tahun yang sama masuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan mengambil Fakultas Ekonomi Jurusan S1 manajemen.

Selama mengikuti perkuliahan saya sangat senang karena selain belajar dikampus saya mendapatkan banyak ilmu dapat berinteraksi dengan dosen, serta teman yang selama ini ternyata dapat menjadi motivator. Serta dukungan teman-teman Manajemen angkatan 2007 yang telah memberi saya kekuatan untuk merampungkan skripsi yang telah saya selesaikan. Saya bangga dapat memiliki kesempatan untuk menimba ilmu dan belajar di kampus ini demi mencapai cita-cita.

Perjuangan belum berakhir dan saya akan berjanji pada diri saya sendiri untuk menggunakan ilmu yang sudah saya dapat di kampus ini guna untuk menghadapi kehidupan saya yang akan datang.



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Pernyataan Orisinalitas</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>vi</b>
<b>Pengesahan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Berita acara komprehensif</b> .....	<b>viii</b>
<b>Moto dan Persembahan</b> .....	<b>ix</b>
<b>Prakata</b> .....	<b>x</b>
<b>Riwayat Hidup</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	3
I.3. Tujuan Penelitian .....	3
I.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	3

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

II.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
II.2. Landasan Teori.....	7
II.2.1. Bauran pemasaran .....	7
II.2.2. Pengertian Produk .....	7
II.2.2.1. Tingkatan Produk .....	8
II.2.2.2. Klasifikasi Produk .....	8
II.2.2.3. Kualitas Produk .....	11
II.2.2.4. Dimensi Kualitas Produk .....	14
II.2.3. Harga .....	16
II.2.3.1. Pengertian Harga .....	16
II.2.3.2. Orientasi Penetapan Harga .....	17
II.2.3.3. Tujuan penetapan Harga .....	17
II.2.3.4. Metode Penetapan Harga .....	18
II.2.4. Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	19
II.3. Pengembangan Hipotesis .....	21
II.4. Kerangka Pemikiran.....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
III.1.1. Definisi Operasional .....	23
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	24
III.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	24
III.2.1. Populasi .....	24
III.2.2. Sampel.....	24

III.3.	Metode Pengumpulan Data .....	26
III.3.1.	Skala Pengukuran.....	26
III.4.	Metode Analisis dan Uji Hipotesis .....	28
III.4.1.	Uji Validitas .....	28
III.4.2.	Uji Realibilitas .....	28
III.4.3.	Uji Asumsi Klasik.....	29
III.4.4.	Analisis Regresi Berganda.....	31
III.4.5.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	31
III.4.6.	Uji Hipotesis .....	32

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
IV.1.1.	Sejarah Esia.....	33
IV.1.2.	Visi dan Misi .....	34
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian.....	40
IV.3.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	41
IV.3.1.	Uji Validitas .....	41
IV.3.2.	Uji Realibilitas .....	43
IV.3.3.	Analisis Asumsi Klasik.....	45
IV.3.3.1.	Uji Multikolinieritas.....	45
IV.3.3.2.	Uji Autokorelasi .....	46
IV.3.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	47
IV.3.3.4.	Uji Normalitas .....	49
IV.3.4.	Analisis Regresi Berganda .....	51
IV.3.5.	Pengujian Hipotesis.....	52
IV.3.5.1.	Uji Hipotesis Regresi Berganda.....	52
IV.3.5.2.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
IV.4.	Pembahasan.....	55

#### **BAB V SIMPULAN**

V.1.	Kesimpulan .....	57
V.2.	Saran.....	57

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 3.1.	Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 3.2.	Skala Likert .....	27
Tabel 3.3.	Kisi-Kisi Instrument.....	27
Tabel 3.4.	Tingkat Realibilitas .....	29
Tabel 4.1.	Data Responden .....	40
Tabel 4.5.	Kualitas produk .....	41
Tabel 4.6.	Harga .....	42
Tabel 4.7.	Kepuasan pelanggan .....	42
Tabel 4.8.	Realibilitas .....	43
Tabel 4.9.	Validitas .....	44
Tabel 4.10.	Multikolineritas .....	45
Tabel 4.11.	Auto Korelasi .....	46
Tabel 4.12.	Regresi Berganda .....	51
Tabel 4.10.	Uji F .....	52
Tabel 4.11.	Uji t .....	53
Tabel 4.12.	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Penelitian .....	22
Gambar 4.1.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Gambar 4.2.	Hasil Uji Normalitas .....	50



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Regresi Berganda
Lampiran 3	Realibilitas dan validitas
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasi
Lampiran 5	Tabel t
Lampiran 6	Tabel F
Lampiran 7	Durbin Watson
Lampiran 8	Surat Riset