

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN PURNA JUAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LESTARI INDO ABADI Di SURABAYA



Oleh :

LUSIA ALVIANA

15110015


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019
SKRIPSI**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : LUSIA ALVIANA
NPM : 15110015
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN PURNA
JUAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. LESTARI INDO ABADI DI
SURABAYA.

Pembimbing,
Tanggal, 30 Juli 2019



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui:
Ketua Program Studi
Tanggal, 30 Juli 2019



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

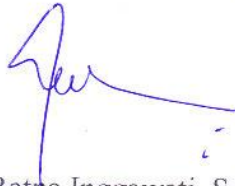
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Lusia Alviana** dengan NPM 15110015

Telah diuji pada **30 Juli 2019**

Dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji:



(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




Thyophoida W.S.P, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Lilia Indrawati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN PURNA JUAL, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LESTARI
INDO ABADI DI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Pemasaran

Pada Hari Selasa, Tanggal 30 Juli 2019

Disusun oleh:

Nama : Lusia Alviana

NPM : 15110015

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama :

1. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M.
3. Dr. Maria Widyastuti., M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Lusia Alviana
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat asli : Duduhan Mijen RT.02 RW.05 No.13, Semarang
No Identitas (KTP/SIM) : 3374146609950002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN PURNA JUAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LESTARI INDO ABADI DI SURABAYA.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desian penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 30 Juli 2019

Hormat saya



Lusia Alviana

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat Kasih KaruniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lestari Indo Abadi Di Surabaya” ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika di Surabaya.

Selama penulisan skripsi tentunya penulis tidak lepas dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan petunjuk, dukungan, serta kritik dan masukan yang bermanfaat kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Romo Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu Dr. Maria Widyastuti M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga, serta pikiran dalam mendampingi dan membimbing penulis, sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah mengajar, mendidik, dan membantu selama menempuh perkuliahan.
6. Bapak Dwi Irwanto selaku Manager PT. Lestari Indo Abadi yang sudah bersedia memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan moril, dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua saudara terkasih yang selalu memberikan dorongan semangat, nasihat, dan doa pada saat penulis menyusun skripsi ini.





9. Seluruh sahabat dan teman-teman seangkatan Lisa Christina, Marta Erlina S, Maria Katarina, Yohanes Utomo, Harris Tjitrokusumo dan sahabat serta teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberikan masukan dan ikut berperan dalam menyusun skripsi, yang tetap setia memberikan semangat dan penghiburan pada saat penulis mendapatkan masalah dalam menyusun skripsi.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam membantu sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan , oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik untuk dunia akademis maupun praktis.

Surabaya, 30 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	9
2.1.2 Layanan Purna Jual.....	11
2.1.2.1 Pengertian Layanan Purna Jual.....	11
2.1.2.2 Komponen Layanan Purna Jual	12
2.1.2.3 Strategi Layanan Purna Jual	13
2.1.3 Harga.....	13
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	13
2.1.3.2 Penetapan Harga	16
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.1.3.4 Strategi Penetapan Harga	17
2.1.3.5 Indikator Harga	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.2 Teori Kepuasan Pelanggan	20





2.1.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.4	Strategi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.6	Dimensi Kepuasan Pelanggan	23
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.2.1	Penelitian Kurniawan	24
2.2.2	Penelitian Manna.....	25
2.2.3	Penelitian Parlina	26
2.2.4	Penelitian Dimas dan Radityo.....	27
2.3	Rerangka Pemikiran.....	29
2.4	Kerangka Konseptual.....	30
2.5	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Obyek Penelitian.....	31
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	31
3.2.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2.2	Sumber Data.....	32
3.3	Variabel Penelitian.....	32
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	33
3.4.1	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.2	Teknik Pengukuran Data.....	35
3.5	Populasi dan Sampel	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel.....	36
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	37
3.6.1	Metode yang digunakan dalam penelitian	37
3.6.2	Teknik Analisis Data	38
3.6.2.1	Uji validitas.....	38
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	38
3.6.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2.3.1	Uji Normalitas	39
3.6.2.3.2	Uji Heterosdastisitas	39



3.6.2.3.3	Uji Multikolinieritas	40
3.6.2.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.2.3.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.6.2.3.6	Uji t.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN		44
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.1.3	Tujuan Perusahaan.....	51
4.1.3.1	Tujuan Jangka Pendek.....	51
4.1.3.2	Tujuan Jangka Panjang.....	51
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.2	Pembahasan dan Analisa Data	52
4.2.1	Uji Validitas	52
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	55
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	55
4.2.3.2	Uji Heterokedastisitas	57
4.2.3.3	Uji Multikolinearitas	58
4.2.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.2.3.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2.3.6	Uji t.....	62
BAB V PENUTUP		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinasi Nilai R^2	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji t	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Strukur Organisasi Persahaan.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar 4.4 Kreteria Pengujian X_1 terhadap Y.....	61
Gambar 4.5 Kreteria Pengujian X_2 terhadap Y.....	62
Gambar 4.6 Kreteria Pengujian X_3 terhadap Y.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Data Nilai Rata-Rata Dari Masing-Masing Variabel
- Lampiran 4 Tabel Responden PT. Lestari Indo Abadi
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel t





ABSTRAK

Oleh:

Lusia Alviana

Persaingan di dunia bisnis antar perusahaan saat ini semakin ketat. Hal ini tidak jauh dari pengaruh berkembangnya ekonomi dan kemajuan teknologi yang pesat. Perusahaan dituntut untuk selalu berkembang dan berinovasi, seperti juga dirasakan PT. Lestari Indo Abadi yang memproduksi dan melayani pemasangan turbin ventilator.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden yang merupakan pelanggan pada PT. Lestari Indo Abadi di Surabaya. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 20.0. Semua item dari pernyataan yang diperoleh valid dan semua variabel penelitian yang diperoleh reliabel.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,990 + 0,068X_1 + 0,021X_2 + 0,528X_3$$

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk (X_1) dengan t hitung $0,576 < t$ tabel $1,99394$ dengan tingkat signifikansi $0,726 > 0,05$ yang berarti kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) Layanan Purna Jual dengan t hitung $1,481 < t$ tabel sebesar $1,99394$ dengan tingkat signifikansi signifikansi $0,092 > 0,05$ yang berarti layanan purna jual tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) Harga dengan t hitung $6,593 > t$ tabel sebesar $1,99394$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, Harga, dan Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

By:

Lusia Alviana

Competition in the business world between companies today is getting tougher. This is not far from the influence of economic development and rapid technological progress. The company is demanded to always develop and innovate, as PT. Lestari Indo Abadi which manufactures and serves the installation of ventilator turbines.

This study aims to analyze how much influence the Product Quality, After Sales Service, and Price on Customer Satisfaction. The sampling method used is non probability sampling. The sample in this study were 75 respondents who were customers at PT. Lestari Indo Abadi in Surabaya. Based on the results of data processing with SPSS 20.0. All items from the statements obtained are valid and all the research variables obtained are reliable.

The data that has met the validity test, reliability test and the classic assumption test are processed to produce the following regression equation:

$$Y = 13,990 + 0,068X_1 + 0,021X_2 + 0,528X_3$$

The results of the study at the 5% significance level show that: (1) Product quality (X1) with t count $0.576 < t \text{ table } 1.99394$ with a significance level of $0.726 > 0.05$ which means product quality has no effect on customer satisfaction, (2) Service After Sales with t arithmetic $1.481 < t \text{ table of } 1.99394$ with a significance level of significance $0.092 > 0.05$ which means after-sales service has no effect on customer satisfaction, (3) Price with t arithmetic $6.593 > t \text{ table of } 1.99394$ with a level of significance of $0,000 < 0.05$ which means that the price affects customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, After Sales Service, Price, and Customer Satisfaction*

