

ABSTRAK

MASRIL, NO BP12101155310209, Manajemen (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Air Minum Lirici di Lubuk Begalung, Padang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif dimana dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga terhadap kepuasan pelanggan yang berdasarkan tingkat penjualan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen atau pelanggan Depot Air Minum Lirici Lubuk Begalung Padang, dibawah bimbingan bapak Dr. Yulasmi, SE, MM dan Ibu Fitri Yeni, SE,MM.

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Depot Air Minum Larici Lubuk Begalung, Padang). Dari tabel 4.16terlihat t_{hitung} -0,015 dan t_{tabel} 1,984 dimana t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (-0,015<1,984) atau tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,845 > 0,05$) maka H_a di terima dan H_o di tolak. Secara parsial ada pengaruh yang tidak signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MASRIL, NO BP 12101155310209, Management (2019). This study aims to find out how much Impact Product Quality, Service Quality, and Price Against Customer Satisfaction Depot Drinking Water Lirici in Lubuk Begalung, Padang. In this study, researchers used descriptive research design where in this study researchers wanted to know the effect of product quality, service quality, price to customer satisfaction based on the level of sales. Data collection methods in this study is to use questionnaires filled by respondents ie consumers or customers of Drinking Water Depot Lirici Lubuk Begalung Padang. Brought this guidance father Dr. Yulasmri, SE, MM and Fitri Yeni, SE, MM.

From the results of the research can be drawn conclusion as follows:

There is significant influence between Customer Price to Customer Satisfaction (Case Study At Larici Lubuk Begalung Drinking Water Depot, Padang). From table 4.16 see $t = -0,015$ and $t = 1,984$ where t is smaller than t ($-0,015 < 1,984$) or significant level greater than from alpha ($0,845 > 0,05$) hence H_a is received and H_0 is rejected. Partially there is no significant influence between Price to Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Price to Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, keagungan, limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

Adapun yang menjadi judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEPOT AIR MINUM LIRICI LUBUK BEGALUNG”**

Terwujudnya skripsi ini bukanlah semata-mata merupakan jerih payah penulis sendiri, tetapi juga berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini. Teristimewa penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yakni, Ayah (Apak) (ASBI), sosok idola dan inspirator dalam hidupku yang tiada henti memberikan do'a, motivasi dan perhatian setiap saat dan Ibu (Amak) (NAFSIAH), yang terus memberikan dorongan kepada penulis untuk tidak putus asa, selalu setia menemani dengan pelukan hangat dan tiap sujudmu selalu kau sebutkan namaku dalam doa'mu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai keluarga kita dan senantiasa berada dalam lindungan-Nya.

Selanjutnya dalam kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak H. Herman Nawas, Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer Padang.
2. Bapak Dr. Sarjon Defit,S.Kom, M.Sc, Rektor Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
3. Bapak Dr. H. Elfiswandi,SE, MM, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

4. Ibu Fitri Yeni,SE, MM, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
5. Bapak Dr. Yulasmi SE, MM pembimbing I yang penuh kesabaran dan bijaksana meluangkan waktu dan tenaganya memberikan pengarahan dan pembelajaran kepada penulis yang terkadang membutuhkan beberapa kali penjelasan hingga penulis mampu untuk memahaminya.
6. Ibu Fitri Yeni, SE, MM pembimbing II yang penuh kesabaran dan bijaksana meluangkan waktu dan tenaganya ditengah kesibukannya sehingga penulis mampu menyelesaikannya tulisan ini.
7. Seluruh dosen, karyawan/ti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang yang selama menjalani studi di fakultas ekonomi ini telah banyak membimbing dan membantu penulis dalam hal kegiatan perkuliahan dan akademik.
8. Kepada Depot Air Minum Lirici, pemilik Depot Air Minum Lirici yang dengan ramah dan terbuka memberikan informasi, data yang diperlukan penulis di tengah kesibukannya.
9. Khususnya untuk kedua orang tua yang sangat penulis cintai, yang telah menjadi Ayah dan Ibu Peri dalam dunia nyata. Pengorbanan, kasih sayang, cinta, doa, ketulusan, yang beliau berikan tak henti dan tak akan terbalaskan.
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsinya yang tak mungkin penulis lupakan.
11. Semua sahabat – sahabat ku yang seperjuangan di kampus tercinta terimakasih banyak atas dukungan dan semangatnya yang di berikan kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas bantuan dan dukungan yang di berikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa wujud dari skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini karena keterbatasan pengetahuan yang ada. Sehingga penulis

mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan kita, Amin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Padang, 2019

Hormat Saya,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Tujuan Penelitian	8
1.5.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI, HIPOTESIS	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Definisi Kualitas Produk	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.2.2.2 Tingkatan Produk.....	20
2.2.2.3 Klasifikasi Produk	20
2.2.2.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	24

2.1.4 Harga.....	25
2.1.4.1 Pengertian Harga	25
2.1.4.2 prosedur Penetapan Harga.....	26
2.1.4.3 Metode Penetapan Harga.....	28
2.1.4.4 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3.1Variabel Penelitian	33
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Sumber Data	38
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Instrumen Pengukuran Variabel.....	39
3.6.1 UjiValiditas	41
3.6..2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Metode Analisis Data	42
3.7.1 Analisis Korelasi	43
3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8. Uji Hipotesis	45
3.8.1 Uji t (Parsial)	45
3.8.2 Uji F (Simultan)	46

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	48
4.2 Metode Analisa Data	48
4.3 Analisis Deskriptif.....	48
4.2.2 Distribusi Frekuensi Instrumen Penelitian	51
4.2.2.1Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Kualitas produk (X_1)	51
4.2.2.2Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas pelayanan (X_2)	53
4.2.2.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Harga(X_3)	54
4.2.2.4Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.3 Instrumen Pengujian Data	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.3.2 Uji Reliabilitas	61
4.4 Metode Analisis	63
4.4.1 Analisis Korelasi	63
4.4.2Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.5 Uji Hipotesis	67
4.5.1 Uji Parsial (Uji t)	67
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	69
4.5.3 Analisis Determinasi (Uji R^2)	70
4.6 Implikasi Penelitian	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA 77

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Umur Responden.....	49
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	49
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas produk (X_1).....	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas pelayanan (X_2)	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Harga(X_3).....	54
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kualitas Produk(X_1)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kualitas pelayanan(X_2)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Kevaliditasan Variable Harga(X_3)	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)	61
Tabel 4.13 Reliability Statistics.....	62
Tabel 4.14 Korelasi Antara Variable-variabel Bebas (Independent).....	63
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Kualitas produk,Kualitas pelayanan,Harga, terhadap Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	67
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	69
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	70
Tabel 4.19 Model Summary	71