



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**(KASUS PRODUK PALLET RACKING PADA PT. SISTIM
SOLUSINDO INTERNASIONAL)**



KARYA AKHIR

Oleh :

AGUSTINI TANJUNG

55110110205

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2012



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**(KASUS PRODUK PALLET RACKING PADA PT. SISTIM
SOLUSINDO INTERNASIONAL)**

KARYA AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh :

AGUSTINI TANJUNG

55110110205

UNIVERSITAS MERCUBUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2012

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus Produk Pallet Racking Pada PT Sistim Solusindo Internasional)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Agustini Tanjung

NIM : 55110110205

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2012

**Ketua Program
Studi Magister Manajemen**

**Direktur Program
Pascasarjana**

Dr. Rina Astini SE,ME

Prof. Dr. Ir. Didik J. Racbini

Pembimbing :

Dr. Baruna Hadibrata SE,MM

iii

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar -benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus Produk Pallet Racking Pada PT Sistim Solusindo Internasional)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Agustini Tanjung

NIM : 55110110205

Program : Pascarajana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing berdasarkan surat keputusan no : 17/019/Peng-Ind/VI/2012 tertanggal 10 Juni 2012

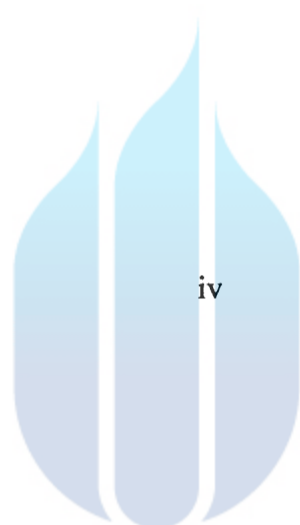
Karya akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sembenya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2012

Yang Membuat Pernyataan



Agustini Tanjung



iv

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sekalian, sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus Produk Pallet Racking Pada PT.Sistim Solusindo Internasional)”**.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masing banyak kekurangan kekurangan yang dirasakan selama proses penelitian, namun berkat bimbingan yang menuntun dan nasehat yang telah diberikan, pada akhirnya menuntun karya akhir ini dapat diselesaikan dan dengan harapan dapat diterima oleh pihak pihak lain.

Dengan penuh rasa syukur, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang telah berjasa selama proses Karya Akhir ini, dengan memberikan dukungan, petunjuk, saran, masukan, semangat, dan support yang luar biasa :

1. Bapak Dr. Baruna Hadibrata SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan pikiran dengan memberikan masukan dan dorongan, sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu
2. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku dosen penguji seminar yang telah memberikan masukan dan saran-saran demi penyempurnaan karya akhir ini
3. Ibu Dr. Anik Trisuwarni selaku dosen penguji siding yang telah memberikan masukan dan saran-saran untuk penyempurnaan karya akhir ini

4. Bp. Endi Rekarti,SE,ME selaku ketua sidang yang telah memberikan sejumlah masukan dan pembukaan wawasan peneliti dalam penyempurnaan karya akhir ini.
5. Ibu Dr. Rina Astini SE,ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang selalu memotivasi dan informasi-informasi yang diperlukan selama proses belajar mengajar
6. Bapak Prof.Dr.Ir.Didik J.Racini selaku Direktur Progam Pascasarjana Universitas Mercu Buanan Jakarta
7. Kepada seluruh staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu nya selama proses belajar mengajar dan pada akhirnya dapat membuka wawasan yang bersifat teoritis bagi peserta peneliti untuk dapat di aplikasikan kedalam dunia kerja yang sesungguhnya
8. Seluruh karyawan dan karyawan PT. Sistim Solusindo Internasional yang telah meluangkan waktu untuk membantu proses penyelesaian karya akhir ini
9. Seluruh Pelanggan dan Pengguna produk “Pallet Racking System” yang telah bersedia meluangkan waktu nya selama proses penelitian, sehingga akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu
10. Anak-anaku tercinta (Kimmy Kurchel Mata (6 thn), Marchelli Velen (10 thn), Deiry Pamandani(16 thn) dan Suamiku Debrin Mata yang telah memberikan support yang luar biasa dengan merelakan waktu yang seharusnya untuk mereka namun telah dihabiskan dengan menyelesaikan studi Program Pasca Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta

11. Teman-teman kuliah Program Pascasarjan Angkatan ke-XVI yang telah memberikan wawasan,dukungan dan memberikan arti persahabatan yang luar biasa selama mengikuti pendidikan Program Pasca Sarjana di Universitas Mercu Buana, Meruya khususnya, sehingga arti persahabatan yang terkadang dapat berlanjut dengan suatu bisnis diluar lingkup universitas

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung selama proses penyelesaian karya akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan harapan mudah mudahan karya akhir ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Jakarta, Agustus 2012

PENULIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	9
1.6. Tahapan Waktu Penelitian (<i>Schedule</i>).....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Ruang Lingkup Perusahaan	12
2.3. Sumber Daya	15
2.4. Tantangan Bisnis	17

2.5. Proses Bisnis	17
BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESA	19
3.1. Kajian Teoritis	19
3.1.1. Pengertian Produk	19
3.1.2. Pengertian Kualitas Produk	21
3.2.1. Pengertian Harga	25
3.2.2. Penerapan Harga	26
3.2.3. Penetapan Harga	28
3.2.4. Persepsi Harga	33
3.3.1. Pengertian Pelayanan	34
3.4.1. Pengertian Pelanggan	38
3.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
3.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	42
3.2. Penelitian Terdahulu	44
3.3. Jurnal	46
3.5. Kerangka Pemikiran	50
3.6. Hipotesis	51
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN
	52
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian	52
4.2. Metode Penelitian	52
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	53

4.4. Tehnik Pengumpulan Data	54
4.5. Variabel Penelitian	55
4.6. Defenisi Operasional Variabel	57
4.7. Jenis dan Sumber Data	59
4.8. Metode Analisa Data	60
4.8.1. Uji Validitas	60
4.8.2. Uji Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	60
4.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas.....	61
b. Uji Multikolinieritas.....	62
c. Uji Heterokedastisitas.....	62
b. Uji Autokorelasi.....	62
4.8.4. Analisa Regresi Linear Ganda	63
a. Regresi linier sederhana.....	63
b. Regresi linier berganda.....	64
c. Koefisien Determinan (R^2).....	64
4.8.5. Pengujian Hipotesa.....	65
a. Uji Hipotesis individu (uji t).....	65
b. Uji Hipotesis Simultan (uji F).....	65
c. Test koefisien korelasi (r).....	66
d. Uji korelasi dimensi (R).....	66
BAB V ANALISA DATA	68

5.1. Pengolahan Data	68
5.1.1. Usia Responden.....	68
5.1.2. Lama Responden Mengenal Produk.....	69
5.1.3. Lama Responden Bekerja di Perusahaan Sekarang	69
5.1.4. Pendidikan Terakhir Responden	70
5.1.5. Jenis Kelamin Responden	71
5.2. Statistik Deskriptif dan Penelitian.....	71
5.3. Uji Instrument.....	72
5.4. . Uji Asumsi Klasik.....	79
a. Uji Normalitas.....	79
b. Uji Multikolinieritas.....	80
c. Uji Heterokedastisitas.....	80
b. Uji Autokorelasi.....	81
5.5. Koefisien Regresi.....	81
5.5.1. Regresi Linier Sederhana.....	81
5.5.2. Regresi Linier Berganda.....	85
5.6. Pengujian hipotesa	86
5.7. Test Koefisien Korelasi (r).....	90
5.8. Matrik korelasi antar dimensi dependen dengan independen...93	
5.9. Pembahasan.....	95
5.9.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..	95
5.9.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
5.9.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97

5.9.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Pelayanan terhadap		
Kepuasan Pelanggan.....	97	
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	99
6.1. Kesimpulan	99	
6.2. Rekomendasi	101	
DAFTAR PUSTAKA	104	
LAMPIRAN	106	
RIWAYAT HIDUP	126	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perusahaan industri yang sama dengan tempat penelitian.....	5
Gambar 2.1. Jenis produk PT.Sistim Solusindo Internasional	13
Gambar 2.2. Struktur organisasi	16
Gambar 2.3. Proses bisnis sederhana PT.Sistim Solusindo Internasional	18
Gambar 3.1. <i>Conceptualizing service a hierarchi approach</i>	35
Gambar 3.2. <i>A Conceptual Model of Service</i>	36
Gambar 3.3. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan	38
Gambar 3.4. <i>Detail model of factors influencing behavior</i>	40
Gambar 3.5. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	42
Gambar 3.6. Model Penelitian	50
Gambar 4.1. Skala Jawaban Kuesioner	55
Gambar 5.1 Usia Responden	68
Gambar 5.2 Lama Responden Mengenal Produk	69
Gambar 5.3 Lama Responden Bekerja di Perusahaan Sekarang	70
Gambar 5.4 Pendidikan Terakhir Responden	70
Gambar 5.5 Jenis Kelamin	71
Gambar 5.6 Prosentasi Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	79
Gambar 5.7 Uji Heteroskedastisitas	80
Gambar 5.8 Penentuan Daerah Kritis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	87

Gambar 5.9 : Penentuan Daerah Kritis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan

Pelanggan **88**

Gambar 5.10 : Penentuan Daerah Kritis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan**89**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah industri pengolahan besar dan sedang, Jawa dan luar Jawa	3
Tabel 1.2. Data penjualan PT.Sistim Solusindo Internasional (USD1000)	6
Tabel 3.1. Dimensi Kualitas Produk.....	25
Tabel 3.2. Dimensi Harga	33
Tabel 3.3. Dimensi Kualitas pelayanan.....	40
Tabel 3.4. Dimensi Kepuasan pelanggan	43
Tabel 3.5. Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 4.1. Defenisi dan Indikator Penelitian	58
Tabel 4.2 Matrix Hubnungan Antar Dimensi	67
Tabel 5.1. Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	77
Tabel 5.2. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Produk.....	73
Tabel 5.3. Reliability Statistik Kualitas Produk.....	74
Tabel 5.4. Validitas Butir Pertanyaan Harga	75
Tabel 5.5. Reliability Statistik Harga	75
Tabel 5.6. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 5.7 Reliability Kualitas Pelayanan	77
Tabel 5.8. Validitas Butir Pelayanan Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 5.9. Reliability Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 5.10 Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 5.12. Uji Autokorelasi	81
Tabel 5.13 Koefisien Regresi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelayanan..	82
Tabel 5.14. Koefisien Determinan (R^2) Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	82

Tabel 5.15 Koefisien Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Coefficients ^a	83
Tabel 5.16 Koefisien Determinan (R^2) Harga terhadap Kepuasan Pelanggan...	83
Tabel 5.17 Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coefficients ^a	84
Tabel 5.18 Koefisien Determinan (R^2) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Model Summary	84
Tabel 5.19 Koefisien Regresi Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coefficients ^a	85
Tabel 5.20 Koefisien Determinan (R^2) Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
Tabel 5.21 Uji F Motivasi Terhadap Kinerja ANOVA ^b	86
Tabel 5.22 Uji F Kompetensi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 5.23 Uji F Kompetensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ANOVA ^b	89
Tabel 5.24 Uji F Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ANOVA ^b	90
Tabel 5.25. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	90
Tabel 5.26. Korelasi Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel 5.27. Korelasi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	91
Tabel 5.28. Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 5.29. Korelasi Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 5.30. Matrik korelasi antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	93