

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK LUNAR FURNITURE PT.WINATA PRATAMA
INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : Popi Endang Miranti

NIM : 43108010203



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JURUSAN MANAJEMEN

2012

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
LUNAR FURNITURE PT. WINATA PRATAMA
INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Popi Endang Miranti

NIM : 43108010203



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Popi Endang Miranti
NIM : 43108010203
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Maret 2012



Popi Endang Miranti

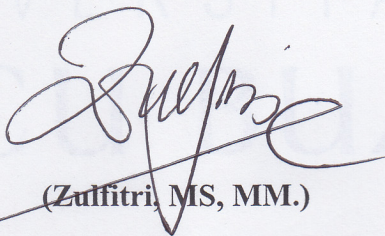
NIM : 43108010203

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Popi Endang Miranti
NIM : 43108010203
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada *Lunar Furniture* PT. Winata
Pratama Indonesia
Tanggal Lulus Ujian : 9 Agustus 2012

Disahkan oleh :

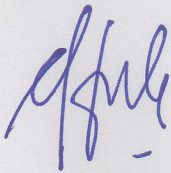
Pembimbing Skripsi



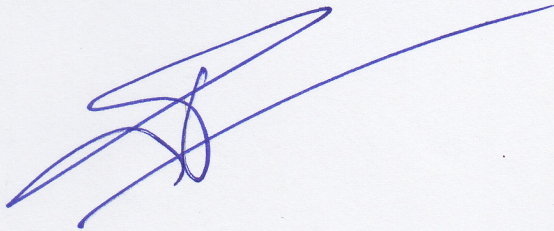
(Zulfetri, MS, MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S)



(H. Arief Bowo Prayoga K,SE,MM)

Tanggal:

Tanggal *9 Agustus*

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Lunar Furniture*

PT. Winata Pratama Indonesia

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

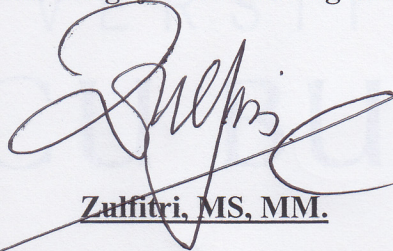
Popi Endang Miranti

43108010203

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

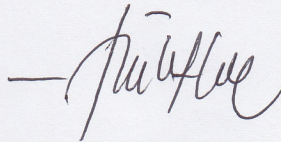
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



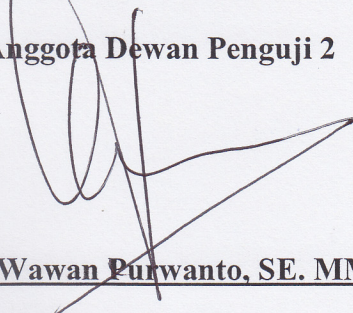
Zulfetri, MS, MM.

Anggota Dewan Penguji 1



(Dr. Ir. Anik Herminingsih, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji 2



(Drs. Wawan Purwanto, SE. MM.)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Alhamdulillah, puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya serta perolongannya sehingga penulis di berikan jalan kemudahan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Sholawat juga salam semoga selalu tercurahkan kepada manusia yang paling sempurna sejagad, panutan umat, dan pemimpin besar Muhammad SAW, kepada para keluarganya, sahabatnya, dan tidak lupa kepada kita semua selaku umatnya. Amin.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan yang tidak lain disebabkan oleh keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis miliki. Namun demikian, penulis berusaha sedapat mungkin melakukan yang terbaik didalam menyelesaikan proposal ini, meskipun pada kenyataannya hanya dapat memberikan hasil yang sederhana dan tidak luput dari kekurangan dan kesalahan.

Dalam menyelesaikan proposal ini tentu saja penulis tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala ketulusan dan kerendahan hati mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

- 1 Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, kesehatan, keselamatan, kesabaran dan berbagai nikmat-Nya yang tak terhingga.
2. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya yang tulus, adikku, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan, baik materi maupun moril serta memacu semangatku untuk melangkah lebih maju.
3. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho. MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Wiwik Utami, AK, MS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE.M.M, Selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Zulfitri selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktu luangnya dan kesabaran untuk memberikan saran, petunjuk dan pengarahan didalam proposal ini.
7. Seluruh dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan serta bantuannya selama masa perkuliahan di Universitas Mercu Buana Jakarta
8. Seluruh Sahabat – sahabat saya di Universitas angkatan 2008 khususnya Dita Melin, Adji, Adi yang telah mendukung & membantu saya dalam menyelesaikan proposal ini.

9. Seluruh sahabat saya di Universitas Ekonomi jurusan manajemen khususnya Tatik ,Bimo, Devi, Jarwo, Antik

9. Sahabat saya di Universitas Mercu Buana angkatan 2008 khusus nya Farika, Mitha jurusan *public relation* yang membantu saya dalam memotivasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima berbagai masukan baik berupa saran dan kritik untuk penyempurnaan.

Jakarta, Mei 2012

Penulis

PopiEndangMiranti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RINGKASAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6

2.1	Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
2.1.1	Pengertian Pemasaran	6
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3	Konsep Pemasaran	8
2.1.4	Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	9
2.2	Kualitas Produk	12
2.2.1	Pengertian Produk	12
2.2.2	Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.3	Biaya dan Pengukuran Kualitas	15
2.2.4	Pengaruh Kualitas	17
2.3	Atribut Produk	18
2.3.1	Pengertian Atribut Produk	18
2.3.1	Komponen Atribut Produk	19
2.4	Kepuasan Konsumen	22
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen atau Pelanggan	22
2.4.2	Harapan Kepuasan Konsumen	25
2.4.3	Perangkat untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	26
2.5	Pengertian Customer service	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	30
3.1.1	Objek Penelitian	30
3.1.2	Sejarah Singkat PT. Winata Pratama Indonesia.....	30
3.1.3	Visi dan Misi PT.Winata Pratama Indonesia.....	31
3.1.4	Tujuan Perusahaan	31
3.1.5	Kebijakan Pemasaran.....	32
3.2	Desain Penelitian	33
3.3	Hipotesis Penelitian	33
3.4	Metode Penelitian	34
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.6	Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.7	Definisi Operasional Variabel	36
3.8	Metode Pengumpulan Data	39
3.8.1	Jenis Data	41
3.8.2	Validitas	41
3.8.3	Reliabilitas	42
3.9	Pengolahan Data	42
3.9.1	Metode Analisis Data	42
3.10	Pengujian Hipotesis	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Analisis Karakteristik Responden	47
4.2	Analisis Pengaruh Kualitas Produk	50

4.3	Analisis Pembahasan Variabel Kepuasan Konsumen	58
4.4	Analisis Uji Validitas	65
4.5	Analisis Uji Reliabilitas	66
4.6	Analisis Kuisisioner Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana Antara Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Harapan Kepuasan Konsumen.....	26
Tabel 3. 1	Indikator Operasional Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 3.2	Indikator Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menggunakan Produk.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Kebutuhan.....	50
Tabel 4.6	Daya Tahan yang dimiliki produk <i>furniture</i> sangat baik.....	51
Tabel 4.7	Produk <i>furniture</i> memiliki kemudahan dalam pemeliharaan dan perawatan.....	52
Tabel 4.8	Desain <i>furniture</i> untuk setiap varian cukup menarik.....	53
Tabel 4.9	Produk <i>Lunar Furniture</i> memiliki kualitas yang setara dengan merek lain.....	54
Tabel 4.10	Harga yang cukup bersaing dengan merek lain dengan kualitas yang sama.....	55
Tabel 4.11	Bahan yang digunakan pada <i>furniture</i> sangat baik.....	56
Tabel 4.12	Produk <i>Lunar Furniture</i> sangat konsisten akan kualitasnya.....	57
Tabel 4.13	Sejauh ini saya merasa cukup puas dengan produk <i>Lunar Furniture</i>	58

Tabel 4.14	Harga produk <i>Lunar Furniture</i> sesuai dengan kualitas yang diberikan.....	59
Tabel 4.15	Produk <i>Furniture</i> banyak varian dan desain yang menarik sehingga memberikan saya banyak pilihan.....	60
Tabel 4.16	Produk <i>Lunar furniture</i> mudah ditemui di berbagai toko <i>furniture</i>	61
Tabel 4.17	Produk <i>Furniture</i> memberikan jaminan (garansi) yang cukup memuaskan.....	62
Tabel 4.18	Saya memiliki pengalaman yang cukup baik selama menggunakan produk <i>Lunar furniture</i>	63
Tabel 4.19	Harapan saya terhadap produk <i>Lunar Furniture</i> agar menjaga kualitas produknya.....	64
Tabel 4.20	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.21	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.22	Uji Reliabilitas Variabel X.....	67
Tabel 4.23	Uji Reliabilitas Variabel Y.....	67
Tabel 4.24	Variables Entered/Removed ^b	68
Tabel 4.25	Variabel Model Summary ^b	69
Tabel 4.26	Kofisien Korelasi	70
Tabel 4.27	Hasil Uji Regresi Linear Biasa : Uji t Coefficients ^a	71