

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TAKAGI SARI MULTI UTAMA**

SKRIPSI

Nama : WAHYU RAHAYU IRAWAN

NIM : 43107110025



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TAKAGI SARI MULTI UTAMA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1**

Nama : WAHYU RAHAYU IRAWAN

NIM : 43107110025



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Rahayu Irawan

NIM : 43107110025

Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Februari 2010

(Wahyu Rahayu Irawan)

NIM 43107110025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Rahayu Irawan
NIM : 43107110025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan
pelanggan pada PT. Takagi Sari Multi Utama
Tanggal Lulus Ujian : 17 Februari 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, S.E. M.Si.)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TAKAGI SARI MULTI UTAMA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

WAHYU RAHAYU IRAWAN

43107110025

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 17 Februari 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, S.E. M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(_____)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi limpahan rahmat dan pengetahuan sehingga skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Takagi Sari Multi Utama dapat diselesaikan. Penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, S.E. M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberi saran, dukungan dan masukan yang berguna serta memacu motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Wasit Saputra selaku pimpinan kerja Departemen Marketing yang telah memberikan semangat, saran dan dukungan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Agus Yuhara selaku pimpinan Departemen Personalia dan General Affair yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Orang tua tercinta, kakak dan semua keluarga, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana, terima kasih atas kebersamaannya.

8. Rekan-rekan karyawan di PT. Takagi Sari Multi Utama, terima kasih banyak atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Kritik dan saran selalu penulis harapkan.

Jakarta, Februari 2010

WAHYU RAHAYU IRAWAN



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Produk.....	8
2.3 Pengertian Kualitas.....	8
2.4 Pengertian Pelanggan	16

2.5 Pengertian dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Pelanggan.....	17
----------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	23
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
3.1.2 Proses Produksi.....	25
3.1.3 Penanganan Claim Dari Pelanggan (Customer)	28
3.2 Desain Penelitian	30
3.3 Hipotesis	30
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	31
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Jenis Data	36
3.7 Populasi dan Sampel.....	37
3.8 Metode Analisis Data	37

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif	43
4.1.1 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Kawasan	43
4.1.2 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang	
Produksi.....	44
4.2 Analisis Kualitas Produk.....	45
4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4 Analisis Regresi Linear.....	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 75

5.2 Saran 75

DAFTAR PUSTAKA 76



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Fasilitas Mesin PT. Takagi Sari Multi Utama 26
Tabel 3.2	Operasional Variabel 32
Tabel 3.3	Interpretasi terhadap nilai r Hasil Analisis Koefisien Korelasi 39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kawasan 43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Produksi.. 44
Tabel 4.3	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Produk Dapat Digunakan Sesuai Dengan Fungsi Utamanya 45
Tabel 4.4	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Produk Tidak Mudah Rusak 47
Tabel 4.5	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Produk Dapat Dipakai Dalam Jangka Waktu Yang Lama 48
Tabel 4.6	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Inovasi Fitur Yang Ditawarkan Mengikuti Perkembangan Teknologi 49
Tabel 4.7	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Fitur Produk Membantu Efisiensi Kerja 50
Tabel 4.8	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Produk Sudah Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditentukan Sebelumnya 51
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Tingkat Biaya Maintenance Yang Relatif Rendah 52

Tabel 4.10	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Tidak Pernah Terjadi Kerusakan Pada Fungsi Produk Pada Saat Digunakan	53
Tabel 4.11	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Desain Produk Yang Ditawarkan Menarik	54
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Desain Produk Tidak Mengganggu Fungsi Dasar Produk	55
Tabel 4.13	Ringkasan Analisis Deskriptif Kualitas Produk	57
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kondisi Produk Yang Dikirim Ke Pelanggan	59
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Standar Yang Digunakan Pada Produk Telah Sesuai	60
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Harga Bersaing Dengan Produk Sejenis Yang Dijual Di Tempat Lain	61
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kenaikan Harga Sesuai Dan Terjangkau	62
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Menanggapi Dan Menyelesaikan Complain Yang Ada	63
Tabel 4.19	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Ketepatan Waktu Dalam Mengirim Pesanan Kepada Pelanggan.....	64
Tabel 4.20	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Rasa Bangga Terhadap Produk Yang Dibeli	65

Tabel 4.21	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Nilai Kepercayaan Diri Pada Saat Menggunakan Produk	66
Tabel 4.22	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kecepatan Dalam Mendapatkan Produk	67
Tabel 4.23	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Tidak Banyak Hambatan Dalam Mendapatkan Produk	68
Tabel 4.24	Ringkasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.25	Model Summary	71
Tabel 4.26	Coefficients	72



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	Kurva Pengujian Hipotesis Dua Pihak 41
Gambar 4.1	Kurva Pengujian Hipotesis Dua Pihak 73



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk 77
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 78
Lampiran 3	Output SPSS Frekuensi Variabel Kualitas Produk 79
Lampiran 4	Output SPSS Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan 83
Lampiran 5	Output SPSS Analisis Regresi Linear 87
Lampiran 6	Kuesioner 88
Lampiran 7	Tabel T 90

