

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK *FREESTANDING* MEREK HIGH POINT
PADA PT MITRA TIMUR LESTARI

SKRIPSI

Nama : NURLAILAH

NIM : 4310511-0206



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PRODUK *FREESTANDING* MEREK HIGH POINT

PADA PT MITRA TIMUR LESTARI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : NURLAILAH

NIM : 4310511-0206



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurlailah

NIM : 4310511-0206

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, Februari 2010

(Nurlailah)

NIM 4310511-0206

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurlailah
NIM : 4310511-0206
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan
pelanggan produk *freestanding* merek High Point
pada PT Mitra Timur Lestari
Tanggal Lulus Ujian : 25 Februari 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Priyono, SE, ME)
Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

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

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK *FREESTANDING* MEREK HIGH POINT
PADA PT MITRA TIMUR LESTARI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NURLAILAH

4310511-0206

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 25 Februari 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Priyono, SE, ME)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Anggota Dewan Penguji

(Lianah, SE., MCom.)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, S.E. MM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi limpahan rahmat sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk *freestanding* merek High Point pada PT Mitra Timur Lestari. Penulis pada kesempatan ini 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. Bapak Priyono, SE, ME. selaku dosen pembimbing yang telah memberi saran, dukungan dan masukan yang berguna serta memacu motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Lianah, SE., MCom. dan Bapak Tri Wahyono, S.E. MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran guna perbaikan skripsi ini.
5. Orang tua tercinta dan semua keluarga, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman di Universitas Mercu Buana, terutama Aen, Ria, Swasti, Febru, Yani dan Tania, terima kasih atas kebersamaan dan segala dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

7. Bapak Sumanto selaku Manager WHD PT Mitra Timur Lestari yang telah memberikan semangat, saran dan dukungan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Adi Purnanto selaku pimpinan HRD PT Mitra Timur Lestari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan karyawan di PT Mitra Timur Lestari, terima kasih telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
10. Para pelanggan PT Mitra Timur Lestari yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Hariyono, Andi, Akbar, Giri, Agha, Danuri, dan Tarso, terima kasih atas segala perhatian dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

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

Jakarta, Februari 2010

Nurlailah

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 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.3 Pengertian Produk.....	10
2.3.1 Atribut Produk.....	10

2.3.2	Tingkatan Produk.....	13
2.4	Kualitas Produk.....	17
2.4.1	Dimensi Kualitas Produk	17
2.5	Kepuasan Pelanggan	20
2.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian.....	31
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
3.1.2	Filosofi Bisnis.....	31
3.1.3	Produk High-Point	32
3.1.4	Komitmen	32
3.1.5	Konsistensi Produk	32
3.1.6	Dukungan Mesin Terkini	33
3.1.7	Distribusi dan Pemasaran	33
3.1.8	Visi – Misi dan Budaya Perusahaan	33
3.1.9	Penghargaan dan Sertifikasi	34
3.2	Desain Penelitian	35
3.3	Hipotesis	35
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	35
3.4.1	Skala Pengukuran	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Jenis Data	39

3.7 Populasi dan Sampel.....	39
3.8 Metode Analisis Data	40
3.8.1 Analisis deskriptif	40
3.8.2 Analisa kuantitatif.....	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif	47
4.1.1 Lamanya Menjadi Pelanggan High Point.....	47
4.1.2 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	48
4.1.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2 Analisis Kuantitatif.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	83
Lampiran 2 : Regresi Linear	85
Lampiran 3 : Tabel T	86
Lampiran 4 : Kuesioner	87
Lampiran 5 : Struktur Organisasi	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Produk..... 37
Tabel 3.2	Indikator Kepuasan Pelanggan 38
Tabel 4.1	Jawaban Responden Mengenai Lamanya Menjadi Pelanggan Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point 47
Tabel 4.2	Jawaban Responden tentang Pernyataan Kesesuaian Spesifikasi Produk dengan Kebutuhan Konsumen..... 49
Tabel 4.3	Jawaban Responden tentang Pernyataan Keunikan Produk dan Inovasi Berkala 50
Tabel 4.4	Jawaban Responden tentang Pernyataan Keanekaragaman Warna Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point..... 51
Tabel 4.5	Jawaban Responden tentang Pernyataan Daya Tahan Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point..... 52
Tabel 4.6	Jawaban Responden tentang Pernyataan Biaya Pemeliharaan Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point 53
Tabel 4.7	Jawaban Responden tentang Pernyataan Standar Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point 54
Tabel 4.8	Jawaban Responden tentang Pernyataan Tingkat Akurasi Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point..... 55

Tabel 4.9	Jawaban Responden tentang Pernyataan Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Karyawan PT Mitra Timur Lestari	56
Tabel 4.10	Jawaban Responden tentang Pernyataan Penampilan Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point.....	57
Tabel 4.11	Jawaban Responden tentang Pernyataan Unsur Estetik Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point.....	58
Tabel 4.12	Jawaban Responden tentang Pernyataan Kualitas Superior Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point	59
Tabel 4.13	Jawaban Responden tentang Pernyataan Bahan Baku untuk Produk <i>Freestanding</i> Merek High Point	60
Tabel 4.14	Ringkasan Analisis Deskriptif Kualitas Produk	61
Tabel 4.15	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan akan Melakukan Bisnis di Waktu Mendatang	63
Tabel 4.16	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Tidak Terlalu Memberi Perhatian pada Merek Pesaing.....	64
Tabel 4.17	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Membeli Lebih Banyak Ketika Terdapat Produk Tipe Baru	65

Tabel 4.18	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Mempertimbangkan <i>Freestanding High Point</i> sebagai Pilihan Pertama.....	66
Tabel 4.19	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Tidak Terlalu Peka Terhadap Harga	67
Tabel 4.20	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Rutin Membeli Produk Walau Harga Naik.....	68
Tabel 4.21	Jawaban Responden tentang Pernyataan Ketepatan Waktu Pengiriman Produk kepada Pelanggan.....	69
Tabel 4.22	Jawaban Responden tentang Pernyataan Penyelesaian Pesanan Produk Sesuai Perjanjian.....	70
Tabel 4.23	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Merekomendasikan Produk Kepada Relasi Bisnis.....	71
Tabel 4.24	Jawaban Responden tentang Pernyataan Pelanggan Membicarakan Hal-Hal Menyenangkan tentang PT Mitra Timur Lestari.....	72
Tabel 4.25	Ringkasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.26	Output SPSS Korelasi Rank Spearman	75
Tabel 4.27	Model Summary	76
Tabel 4.28	Coefficients	77

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Kurva Pengujian Hipotesis Dua Pihak	46
Gambar 4.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	78



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	83
Lampiran 2 Regresi Linear	85
Lampiran 3 Tabel T	86
Lampiran 4 Kuesioner	87
Lampiran 5 Struktur Organisasi	89

