

“Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan terhadap Handphone Samsung”.

(Studi Kasus pada Mahasiswa di FEB Universitas Mercu Buana)

SKRIPSI

Dianjurkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Progran Studi Manajemen – Sstrata 1



Nama: IDA FARIDA

NIM: 43112010173

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IDA FARIDA
Nim : 43112010173
Program Studi : Manajemen S1

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 pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Januari 2016



IDA FARIDA

Nim : 4311201073

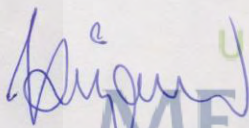
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IDA FARIDA
Nim : 43112010173
Program Skripsi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan terhadap handphone Samsung.
Tanggal Ujian Skripsi : 4 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

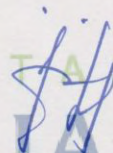
Pembimbing

Ketua Penguji



(Priyono, SE.,MM)

Tanggal : 10-8-2016

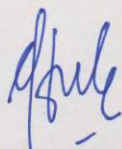


(Tri wahyono, SE.,MM.)

Tanggal : 10-8-2016 .

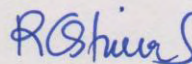
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua program studi S1 Manajemen



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.)

Tanggal : 23/8 /2016



(Dr. Rina Astini, SE.,MM.)

Tanggal: 23/8 2016

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP HANDPHONE SAMSUNG”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesimpulan ini, penulis ingin dalam mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof Dr. Wiwik Utami, Ak, MS,. CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Priyono, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.

6. Kedua orang Tua tercinta yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.

7. Keluarga dan kerabat yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.

8. Seluruh rekan – rekan seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaan selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana.

9. Para sahabat – sahabatku seperjuangan : Anisa Hanun, Shella, Arum widiya yang selalu ada disaat suka duka, selalu memberikan tawa serta canda, memberikan support dan do'a dalam proses penyelesaian kuliah penulis skripsi ini.

10. Seluruh responden yang dengan tulus ikhlas memberikan waktunya untuk mengisi dan memberi masukan terhadap kuesioner yang penulis bagikan.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan YME memberikan balasan yang berlipat ganda atas bantuan dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Saya sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangatlah diharapkan. Akhirnya, dari segala ketulusan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Jakarta, 24 Agustus 2016

Penulis

IDA FARIDA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	7
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	11

2. Harga	15
a. Pengertian Harga	15
b. Tujuan Penetapan harga	17
c. Faktor-Faktor Yang Perlu Dipertimbangkan Ketika Menetapkan Harga	20
d. Faktor-Faktor Internal Yang Mempengaruhi Keputusan Penetapan harga.....	20
e. Dimensi Harga	22
f. Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Keputusan Penetapan.....	31
3. Citra Merek	22
a. Pengertian Citra merek	22
b. Dimensi Citra Merek	34
c. Fungsi dan peranan citra merek	23
d. Faktor Pembentuk Citra Merek	26
e. Faktor-faktor pendukung terbentuknya brand image dalam keterkaitannya dalam asosiasi merek.....	27
f. Keunikan Asosiasi Merek (Uniqueness Off Brand Association).....	32
4. Kepuasan Pelanggan	35
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	35
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Rerangka Pemikiran	40

D. Hipotesis	40
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi Operasional Variabel	41
D. Skala Pengukuran Variabel	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	50
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data	52
1. Uji Instrumen	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikolinieritas	54
c. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Analisis Regresi Linear Berganda	55
4. Uji Hipotesis	55
a. Analisis Koefisien Determinan	55
b. Uji F (ANOVA)	56

c. Uji t	58
 BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Profil PT SAMSUNG.	60
4.1.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	62
4.1.3 Karakteristik Profil Responden.....	63
a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
c. Deskripsi Responden berdasarkan Pengeluaran Per bulan.....	65
d. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
4.2.1 Hasil Uji Validitas	68
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.3 Hasil Asumsi Klasik	77
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	77
4.3.2 Hasil Uji Multikolonieritas	79
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.4 Hasil Uji Hipotesis	82
4.4.1 Hasil Uji f (Pengujian Secara Silmutan).....	82
4.4.2 Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)	86
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	88

4.6 Pembahasan.....	88
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
4.6.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Penjualan Ponsel Pintar di pasar global berdasarkan system operasi (http://android.gopego.com)	3
Tabel 1.2 Penjualan Ponsel Pintar dipasar global berdasarkan merek (http://tekno.kompas.com 15agustus2013).....	4
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Harga	45
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Citra Merek	46
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert	49
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan.....	66
Tabel 4.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Citra Merek	71

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.10 Kualitas pelayanan.....	73
Tabel 4.11 Harga.....	74
Tabel 4.12 Citra merek	75
Tabel 4.13 Kepuasan pelanggan	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Data.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonieritas	80
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Secara Silmutan).....	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Secara Parsial).....	86
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Dimensi Tingkatan Kepuasan Pelanggan (barnes 2001)	36
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	79
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81

