

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENETAPAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Pada PT Andalan Tama Wahana Kota Bekasi Jawa Barat)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Very Tommy Talumepa
Nim : 43117310086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENETAPAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Pada PT Andalan Tama Wahana Kota Bekasi Jawa Barat)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Very Tommy Talumepa
Nim : 43117310086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Very Tommy Talumepa
NIM : 43117310086
Prodi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kelas : Reguler 2

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Sidang Tugas Akhir Universitas Mercu Buana Semester Genap Tahun Ajaran 2020/2021, dengan ini saya menyatakan persyaratan yang belum terpenuhi sebagai syarat mengikuti sidang Tugas Akhir akan saya penuhi setelah berkas tersebut saya peroleh. Adapun syarat sidang yang belum terpenuhi adalah **Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif**. Apabila sampai waktu yang ditentukan kekurangan persyaratan tersebut belum saya penuhi, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 14 Juli 2021



Very Tommy Talumepa

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Very Tommy Talumepa
NIM : 43117310086
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENETAPAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada PT Andalan Tama
Wahana Kota Bekasi Jawa Barat)
Tanggal Sidang : 2 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Didih Setiabudi, SH., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA LPTA 08210227



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, perusahaan dihadapkan pada sebuah kompetisi yang ketat dan hanya perusahaan yang berorientasi pada konsumen yang berhasil menarik dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumennya. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk/jasanya karena semakin banyak produk/jasa yang ditawarkan pada konsumen dari para produsen lainnya persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Keberhasilan dalam peningkatan kepuasan pelanggan tidak terlepas dari berbagai faktor pelayanan pemasaran yang masuk dalam kategori strategi pemasaran. Oleh karena itu dalam mengembangkan dan untuk kelangsungan perusahaan, perlu adanya penilaian terhadap kualitas produk/jasa dan penetapan harga yang diharapkan dapat meningkatkan penjualan secara maksimal dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Andalan Tama Wahana Kota Bekasi Jawa Barat, menggunakan metode eksperimental dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT Andalan Tama Wahana sejumlah 150 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program *software statistic SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 23. Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas produk (X_1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan variabel penetapan harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). PT Andalan Tama Wahana diharapkan dapat terus meningkatkan strategi *competitive advantage* melalui kebijakan penentuan harga dengan tujuan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menghadapi era persaingan di industri logistik dengan meningkatkan kualitas layanan dalam dimensi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat. Selain itu PT Andalan Tama Wahana perlu meneliti lebih mendalam lagi variabel kualitas produk selain dimensi kinerja (*performance*), keistimewaan (*feature*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance to requirements*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*) dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Penetapan Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the current era of globalization, companies are faced with intense competition and only consumer-oriented companies are successful in attracting and maintaining customer satisfaction and loyalty. This is a challenge for companies to improve the quality of their products/services because more and more products/services are offered to consumers from other producers, the competition in the business world is getting tougher. Success in increasing customer satisfaction can not be separated from the various factors of marketing services that fall into the category of marketing strategy. Therefore, in developing and for the continuity of the company, it is necessary to assess the quality of products/services and determine prices which are expected to increase sales to the maximum and provide satisfaction to customers. This study aims to determine the effect of product quality and pricing on customer satisfaction at PT Andalan Tama Wahana Bekasi City, West Java, using an experiment method with a quantitative approach. The population in this study were all customers of PT Andalan Tama Wahana with a total of 150 respondents. The sampling technique is purposive sampling. This study uses multiple linear regression analysis using the statistical software program SPSS (Statistical Package for Social Science) version 23. Based on the results of data processing, product quality variable (X_1) has no positive and significant effect on customer satisfaction (Y) and pricing variable (X_2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). PT Andalan Tama Wahana is expected to continue to improve its competitive advantage strategy through pricing policies with the aim of maintaining customer satisfaction and loyalty in the era of competition in the logistics industry by improving service quality in the dimensions of price affordability, price conformity with product quality, price competitiveness and conformity. Price with benefits. In addition, PT Andalan Tama Wahana needs to examine more deeply the product quality variables in addition to the dimensions of performance, features, reliability, conformance to requirements, durability, service ability and perceived quality which has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Pricing, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Andalan Tama Wahana Kota Bekasi Jawa Barat”**.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing **Bapak Didih Setiabudi, SH., M.Si.** Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ema Sofriana Imaningsih, SE selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku Ketua Sidang Penguji skripsi dan Bapak Eri Marlapa, SE, MM selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Ibunda terkasih yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang serta doa restu yang tiada henti kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan semangat dan keceriaan.
9. Istri terkasih, Gillianelly W G L Mamahit, anak-anak terkasih, Nathan Raphael Talumepa dan Micha Raziel Talumepa untuk doa, dukungan, serta semangat yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh karyawan PT Andalan Tama Wahana yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa hasil penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan

dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 14 Juli 2021



Very Tommy Talumepa



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Pemasaran.....	15
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	15
b. Strategi Pemasaran.....	17
c. Bauran Pemasaran	19
d. Tujuan Pemasaran.....	19
e. Fungsi Pemasaran	22
2. Kepuasan Pelanggan	25
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	27
d. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Kualitas Produk.....	28
a. Pengertian Kualitas Produk	28
b. Tingkatan Produk.....	30
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	30
4. Penetapan Harga.....	31
a. Pengertian Harga	31
b. Kewajaran Harga	32
c. Dimensi dan Indikator Penetapan Harga	33
5. Penelitian Terdahulu	34
B. Rerangka Konseptual	40
C. Pengembangan Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Pengertian dan Operasionalisasi Variabel.....	44
1. Pengertian Variabel.....	44
2. Operasionalisasi Variabel.....	46
D. Skala Pengukuran Variabel	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi Penelitian	49
2. Sampel Penelitian.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis Data.....	52
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Uji Instrumen	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolonieritas.....	55
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4. Uji Kesesuaian Model.....	57
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	58
5. Uji Analisis Linear Berganda.....	58
6. Uji Hipotesis	59
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	62
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
2. Deskripsi Responden.....	65
3. Deskripsi Variabel.....	69
B. Hasil Uji Instrumen	71
1. Hasil Uji Validitas	71
2. Hasil Uji Reliabilitas	74
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
1. Hasil Uji Normalitas	75
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
D. Hasil Uji Kesesuaian Model	78
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	79
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	80
F. Hasil Uji Hipotesis	82
1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	82
G. Pembahasan Hasil Penelitian	84

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
2. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Pengiriman Barang Bulan Mei-Oktober 2020.....	4
1.2	Data Keluhan Pelanggan PT Andalan Tama Wahana.....	10
1.3	Hasil Pra Survey.....	11
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	47
3.2	Instrumen Skala Likert.....	49
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	67
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan.....	67
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Departemen Asal Responden	68
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	69
4.7	Deskripsi Variabel Kualitas Produk, Penetapan Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	70
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	72
4.9	Hasil Uji Validitas Penetapan Harga (X_2)	72
4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	74
4.12	Hasil Uji Normalitas	75
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.15	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	79
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.17	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	82

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Pengiriman PT Epiroc Southern Asia.....	5
1.2	Data Pengiriman PT Indotruck Utama.....	5
1.3	Data Pengiriman PT Control System Arena Para Nusa.....	6
1.4	Data Pengiriman PT CBC Indonesia	6
1.5	Data Pengiriman PT Konecranes	7
1.6	Data Pengiriman PT Ramco Trans Logistik	7
1.7	Data Pengiriman PT Krohne Indonesia.....	8
1.8	Data Pengiriman PT Anugerah Bumi Nusantara Abadi	8
1.9	Data Pengiriman PT Travira Air	9
1.10	Data Pengiriman PT IBS Indonesia	9
2.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Rerangka Konseptual	41
4.1	Struktur Organisasi PT Andalan Tama Wahana Kota Bekasi Jawa Barat	64
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	93
2	Hasil Kuesioner	97
3	Hasil Statistik Deskriptif	106
4	Hasil Uji Instrumen	110
5	Hasil Uji Asumsi Klasik	112
6	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	114
7	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	115
8	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	116

