

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI
SEUMUR HIDUP TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK TUPPERWARE**

(Studi Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana)

SKRIPSI

NURUL AINI

21150000211



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI
SEUMUR HIDUP TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK TUPPERWARE**

(Studi Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana)

SKRIPSI

NURUL AINI

21150000211



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI SEUMUR HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Maret 2020



NURUL AINI

NPK 21150000211

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI SEUMUR
HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan
Kencana)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 10 Maret 2020

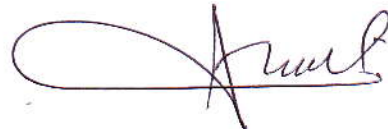
Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, MSc

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

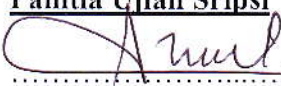



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI SEUMUR
HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan
Kencana)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal

Panitia Ujian Sripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Pembimbing)
3. ; Dr. Iman S. Suriawinata, MBA
(Anggota Penguji)
4. ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, Msc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, ilmu dan kesabaran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Iman S. Suriawinata, MBA dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, Msc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas pelayanan yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Ayah dan mama saya yang bernama Triyono dan Wiji Lestari yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, selalu memberikan

9. Suami saya Rachmat Muhammad Maajid yang selalu sabar dan pengertian dalam menemani dan memberikan support serta doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah ini.
10. Sahabat tercinta dan seperjuangan Tiwuk Juniaty, Putri Amalia, Jessica Juni Wulandari, Sarah Suci Hazriani, dan Bay Atul Ridwan yang selalu memberikan dukungan, doa, masukan, pencerahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat kecil tercinta Maya Asmara, Fitriah Oktaviani, Siti Maryam, Rizky Amalia, Apriyanti Rahayu, Ines Agustina yang memberikan doa, dukungan, dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat tercinta Ega Pratiwi, Afaf Al-Batul, Lia Maryani, Pawita Kusumaningrum, dan Siti Saodah yang memberikan doa, dukungan, dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman satu kelas yang telah bersama sejak satu semester sampai sekarang khususnya kelas 1B Manajemen Malam angkatan 2015 yang telah menemani dan memberikan dukungan serta semangat.
14. Karyawan PT. Arlia Harapan Kencana terutama Bu Sarah yang sudah membantu saya untuk melakukan riset penelitian di PT. Arlia Harapan Kencana.
15. Nadia Isnawati, teman seperbimbingan yang saling memberikan semangat, supportnya selama penyusunan skripsi ini.

Setelah terselesaikannya proses penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, 10 Maret 2020



NURUL AINI

NPK 21150000211

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, sayang yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Aini
NPM : 21150000211
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

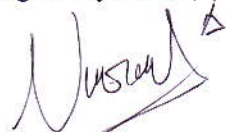
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI SEUMUR HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TUPPERWARE (Studi pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Maret 2020

Yang Menyatakan,



Nurul Aini

<p>Nurul Aini NPK 21150000211 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing: Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc</p>
<p align="center">PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GARANSI SEUMUR HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TUPPERWARE (Studi Kasus Pada Pembelian Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, garansi seumur hidup, terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian produk Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana.</p> <p>Penelitian ini menggunakan analisis jalur (<i>Path Analysis</i>) dengan menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> dan aplikasi SmartPLS ver 3.2.8. teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan kriteria pelanggan yang sedang atau sudah membeli produk Tupperware di PT. Arlia Harapan Kencana dengan jumlah sampel minimal 97 responden.</p> <p>Hasil olah data menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, garansi seumur hidup berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, garansi berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian berpengaruh langsung terhadap kualitas produk melalui kepuasan konsumen, keputusan pembelian berpengaruh langsung terhadap garansi seumur hidup melalui kepuasan konsumen.</p>	
<p><i>Kata Kunci: Kualitas Produk, Garansi Seumur Hidup, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian</i></p>	

Nurul Aini
NPK 21150000211
M.Sc

Advisor:
Drs. Jusuf Hariyanto,

Majoring in S1 Management Program

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND LIFETIME WARRANTY ON CONSUMER SATISFACTION AND PURCHASING DECISIONS FOR TUPPERWARE PRODUCTS
(Study on Purchasing Tupperware in PT. Arlia Harapan Kencana)**

ABSTRACT

This studied aims to determine the effect of product quality and lifetime warranty on consumer satisfaction and purchasing decisions Tupperware products at PT. Arlia Harapan Kencana.

This research uses path analysis with Partial Least Square method and SmartPLS applications ver 3.2.8. The sampling technique used purposive sampling with the criteria of customers who were buying Tupperware product at PT. Arlia Harapan Kencana with a minimum sample of 97 respondents.

The result of data processing shows that product quality has a direct effect on customer satisfaction, product quality has a direct effect on purchasing decisions, lifetime warranty has a direct effect on customer satisfaction, lifetime warranty has a direct effect on purchasing decisions, customer satisfaction directly influence purchasing decisions, purchasing decisions directly effect product quality through customer satisfaction, purchasing decisions directly affect lifetime warranty through customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Warranty Lifetime, Customer Satisfaction, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terlebih	9
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Kualitas Produk	14
2.2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.2.1.2. Indikator Kualitas Produk.....	15
2.2.2. Garansi Seumur Hidup.....	16
2.2.2.1. Pengertian Garansi Seumur Hidup.....	16
2.2.2.2. Jaminan Garansi Seumur Hidup.....	17
2.2.2.3. Indikator Garansi Seumur Hidup....	18
2.2.3. Kepuasan Konsumen	18
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.2.3.2. Dimensi Mengukur Kepuasan Konsumen	19
2.2.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen	19

2.2.4. Keputusan Pembelian	20
2.2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.2.4.2. Peranan Konsumen dalam Kep. Pembelian	21
2.2.4.3. Indikator Keputusan Pembelian	21
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	22
2.3.1. Pengaruh Langsung Kualitas Produk terhadap Kep.Konsumen	22
2.3.2. Pengaruh Langsung Garansi terhadap Kep.Konsumen.....	23
2.3.3. Pengaruh Langsung Kualitas Produk terhadap Kepu.Pembelian.....	23
2.3.4. Pengaruh Langsung Garansi terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.5. Pengaruh Langsung Kep.Konsumen terhadap Kepu.Pembelian	24
2.3.6 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Produk terhadap Kepu. Pembe- lian melalui Kep. Konsumen.....	25
2.3.7 Pengaruh Tidak Langsung Garansi Seumur Hidup terhadap Kepu.- Pembelian melalui Kep. Konsumen	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	26
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi Penelitian.....	28
3.2.2. Sampel Penelitian	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Operasionalisasi Variabel	30
3.5. Metode Analisis Data.....	33
3.5.1. Metode Pengujian Data dan Penyajian Data	33
3.5.2. Metode Analisis Data	34
3.5.3. Metode Analisis Statistik	35
3.5.3.1. Measurement Model (Outer Model)	35
3.5.3.2. Analisis Inner Model.....	36
3.5.4. Pengujian Hipotesis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1. Profil Perusahaan	38
4.1.2. Visi dan Misi	39
4.2. Deskripsi Responden	39
4.3. Analisis Data	41
4.3.1. Evaluasi Measurement (Outer) Model	41
4.3.1.1. Convergent Validity	42
4.3.1.2. Discriminant Validity	44
4.3.2. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	46
4.3.3. Pengujian Hipotesis	47
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kep.Konsumen	49
4.4.2. Pengaruh Garansi terhadap Kep.Konsumen	50
4.4.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepu.Pembelian	50
4.4.4. Pengaruh Garansi terhadap Keputusan Pembelian	51
4.4.5. Pengaruh Kep.Konsumen terhadap Kepu.Pembelian	51
4.4.6 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Produk terhadap Kepu. Pembe- Lian melalui Kepuasan Konsumen	51
4.4.7 Pengaruh Tidak Langsung Garansi Seumur Hidup terhadap Kepu.- tusan Pembelian melalui Kep. Konsumen	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	53
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	54
DAFTAR REFERENSI	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award Plastic Container	4
Tabel 1.2 Data Penjualan PT. Arlia Harapan Kencana	5
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	31
Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Jumlah Pembelian	41
Tabel 4.5 <i>Outer Loading</i>	42
Tabel 4.6 <i>Composite Realibility, Cronbach Alpha, dan AVE</i>	44
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	45
Tabel 4.8 Nilai <i>R-Square</i>	47
Tabel 4.9 <i>Path Coefficients</i>	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil PLS <i>Alogarithm</i>	42
Gambar 4.2 Hasil PLS <i>Boothstrapping</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Skor Kuesioner Kualitas Produk	65
Lampiran 3 Skor Kuesioner Garansi Seumur Hidup	70
Lampiran 4 Skor Kuesioner Kepuasan Konsumen	73
Lampiran 5 Skor Kuesioner Keputusan Pembelian	76
Lampiran 6 Hasil Output SmartPLS	79