

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN**

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

SKRIPSI

IRA HARIANJA

21170000105



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN**

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

SKRIPSI

IRA HARIANJA

21170000105



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

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

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

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 karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2021



IRA HARIANJA
NPM 21170000105

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :


PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (sm) di program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw.dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2021

Pembimbing



Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si

Kepala Program Studi
S1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN



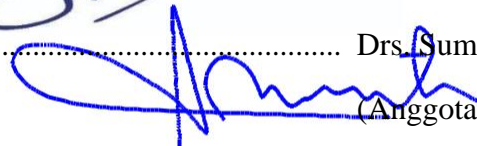
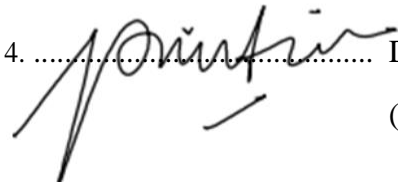
Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 Juli 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Ruland Willy Jack Sumampouw, SE.,
M.Si (Pembimbing)
3.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  Dra. Pristina Hermastuti, SE., MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

SegalaPuji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan Ibu Dra. Pristina Hermastuti, SE., MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong., M.Scselaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Program studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan.
6. Pihak PT Sigma Andalan Nusa yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Almarhum ayah saya yang berada di surga dan ibu saya tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, motivasi, dukungan moral, dan doa yng tiada henti untuk saya.
8. Terimakasih untuk Bekman Agustinus Hutabarat, Amd. Untuk setiap dukungan maupun materil yang diberikan selama proses perkuliahan saya.
9. Terimakasih untuk kakak dan adik-adik saya atas dukungan dan doa yang diberikan.

10. Terimakasih untuk Paul Ricardo Silaen sebagai partner yang baik dalam proses perkuliahan maupun penyelesaian skripsi serta dukungan dan motivasinya.
11. Terimakasih untuk sahabat-sahabat saya Rismayantri Sihaloho dan Donna Amarsaid, Ilham Kurniawan, Ristiyani yang selalu memberi motivasi dan dukungan yang tiada hentinya serta teman-teman lainnya seangkatan STEI Manajemen 2B yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 22 Juli 2021



IRA HARIANJA
NPM. 21170000105

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Harianja
NPM : 21170000105
Program Studi : Strata 1 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 Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Ira Harianja

Ira Harianja
NPM : 21170000105
Program Studi
S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus Pada PT. Sigma Andalan Nusa)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui Kualitas Pelayanan PT. Sigma Andalan Nusa. Kualitas produk dan harga sebagai variabel independen dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening sebagai indikator kepuasan pelanggan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang dianalisis dengan koefisien determinasi dengan bantuan alat hitung statistik SPSS versi 25.0 for windows. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Sigma Andalan Nusa. Penentuan sampel menggunakan metode *Purposeive Sampling*, dengan sampel sebanyak 55 orang pelanggan. data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data dari penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji sobel, uji koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis, uji simultan (uji F), uji dan uji parsial (uji t).

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas produk memiliki nilai 0.000 atau lebih kecil dari nilai taraf nyata α (5% atau 0,05) sehingga dapat dikatakan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan PT. Sigma Andalan Nusa dan harga memiliki nilai 0.000 atau lebih kecil dari nilai taraf nyata α (5% atau 0,05) sehingga dapat dikatakan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan PT. Sigma Andalan Nusa.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Ira Harianja
NPM : 21170000105
Program Studi
S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION THROUGH QUALITY
OF SERVICE
(Case Study at PT. Sigma Andalan Nusa)**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction through Service Quality PT. Sigma Andalan Nusa. Product quality and price as independent variables and Service Quality as an intervening variable as an indicator of customer satisfaction. The dependent variable in this research is customer satisfaction.

This study uses a quantitative research type, which is analyzed by the coefficient of determination with the help of the SPSS version 25.0 statistical calculator for windows. The population in this study were customers of PT. Sigma Andalan Nusa. Determination of the sample using the Purposive Sampling method, with a sample of 55 customers. the data used in this study is primary data and data collection using a questionnaire method. Data analysis techniques from this study include normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, Sobel test, determination efficiency test (R^2), hypothesis testing, simultaneous test (F test), partial test and test (t test).

This study shows the results that product quality has a value of 0.000 or less than the value of the significance level (5% or 0.05) so that it can be said that product quality has a significant positive effect on customer satisfaction through the service quality of PT. Sigma Andalan Nusa and price have a value of 0.000 or less than the value of the significance level (5% or 0.05) so that it can be said that the price has a significant positive effect on customer satisfaction through the quality of service of PT. Sigma Andalan Nusa.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK....	vii
DAFTAR ISI.	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	12

2.2.1. Pengertian Pemasaran	12
2.2.2. Manajemen Pemasaran	13
2.2.3. Kualitas Produk.....	13
2.2.4. Harga.....	16
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	20
2.3. Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kualitas Pelayanan	23
2.3.4. Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Pelayanan	24
2.3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.7. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	26
2.5. Kerangka Konseptual.....	26
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.....	29
3.3. Data dan Metode Pengumpulan data	30
3.3.1. Data Primer	31
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4. Operasional Variabel.....	32
3.5. Metode Analisis Data.....	35
3.6. Uji Instrumen	37
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8. Uji Sobel	40
3.9. Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2. Deskripsi Responden.....	45
4.3. Deskripsi Data.....	45
4.4. Hasil Pengujian Instrumen	50
4.4.1. Uji Validitas	50
4.4.2. Uji Reliabilitas	51
4.5. Analisis Statistik Data	52
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	52

4.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.3. Uji Sobel	56
4.5.4. Uji Hipotesis	59
4.6. Temuan Hasil Penelitian	64
4.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.6.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.3. pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran.....	67
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	68
DAFTAR REFERENSI	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penjualan Alat-alat Kesehatan.....	2
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.2. Operasional Variabel	33
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Jabatan.....	45
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Akreditasi	46
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Lokasi	46
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Jenis Produk	47
Tabel 4.5. Data Karakteristik Responden Lama Berlangganan.....	47
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Harga	50
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11. Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.14. Uji T Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.15. Uji T Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.16. Uji T Kualitas Produk terhadap Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.17. Uji T Harga terhadap Kualitas Pelayanan	62

Tabel 4.18. Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.... 62

Tabel 4.19. Uji F..... 63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 3.1. Diagram Jalur.....	59
Gambar 4.1. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Produk	71
Gambar 4.2. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Harga.....	71
Gambar 4.3. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 4.4. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.5. Jalur Model Struktural I.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pernyataan/ Kuesioner	71
Lampiran 2. Tabulasi Data	75
Lampiran 3. Output SPSS.....	83
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset.....	94
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	95