

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA PRODUK
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DI PT.INDOSAT
OOREDOO CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

NITA ASTRI SAPUTRI

201410325201



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT.Indosat Ooredoo Cabang Bekasi

Nama Mahasiswa : Nita Astri Saputri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325201

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Raden Achmad Haripanto M.M

NIP. 031707071

Ir. Adlin Nazli Lubis, M.M

NIP. 031611060

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Di PT.Indosat Ooredoo
Cabang Bekasi

Nama Mahasiswa : Nita Astri Saputri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325201

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja S.E., M.M

NIP : 0311116501

Penguji I : Dr. Ir. Raden Achmad Harizanto M.M

NIP : 031707071

Penguji II : Adi Wibowo Noor Fikri S.Kom., M.B.A

NIP : 031503024

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M.Fadli Nursal S.E., M.M

NIP 1602212

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Rorim Panday, M.M., MT

NIP 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.Indosat Ooredoo cabang Bekasi.**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumber nya sudah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku .

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan nya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Bekasi, 30 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Nita Astri Saputri

201410325201

ABSTRAK

Nita Astri Saputri 201410325201, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk Dengan Kepuasan Konsumen di PT.Indosat Ooredoo cabang Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen di PT.Indosat Ooredoo cabang Bekasi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas produk (X1) dan harga produk (X2) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y). Populasi yang diambil yakni seluruh konsumen di Walikota Bekasi menggunakan teknik *random sampling* sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi linear berganda. Hipotesis diuji menggunakan Uji t dan Uji F. Hasil t hitung sebesar 2.757 untuk kualitas produk dan 4.393 untuk harga produk sedangkan t tabel sebesar 1.679. Sedangkan hasil F hitung sebesar 26.380 dan F tabel sebesar 3.195, hasil pengujian menunjukkan bahwa ; kualitas produk dan harga produk secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel-variabel kualitas produk dan harga produk mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 52.9% dan sisanya sebesar 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

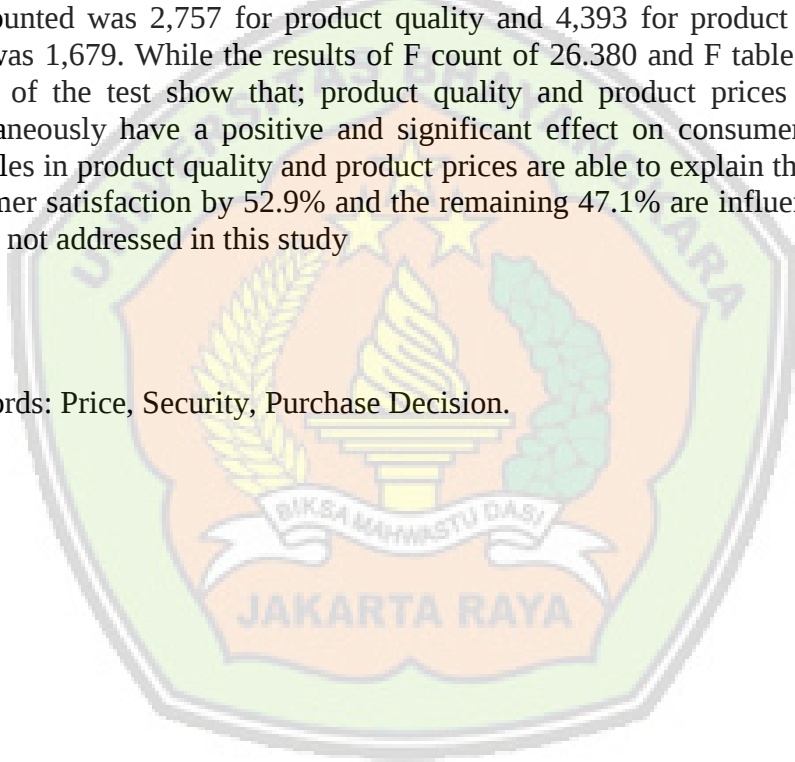
Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Nita Astri Saputri 201410325201, Effect of Product Quality and Product Prices with Consumer Satisfaction at PT. Indosat Ooredoo Bekasi branch.

This study aims to determine how the influence of product quality and product prices on consumer satisfaction at PT. Indosat Ooredoo Bekasi branch. The independent variable in this study is product quality (X1) and product price (X2) while the dependent variable is consumer satisfaction (Y). The population taken is that all consumers in the Mayor of Bekasi use a random sampling technique of 50 respondents. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques use Descriptive Statistics and Multiple Linear Regression Analysis. The hypothesis was tested using t test and F test. The result of t counted was 2,757 for product quality and 4,393 for product price while t table was 1,679. While the results of F count of 26.380 and F table of 3.195, the results of the test show that; product quality and product prices partially and simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Variables in product quality and product prices are able to explain the variables of consumer satisfaction by 52.9% and the remaining 47.1% are influenced by other factors not addressed in this study

Keywords: Price, Security, Purchase Decision.



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin sebagai ucapan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat serta hidayah-Nya atas terselesaikannya penyusunan skripsi yang diajukan untuk menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidik strata satu di fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan tersebut penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, dengan penuh hormat ucapan rasa terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (purn) Drs. Bambang Karsono S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Bapak Dr. Rorim Panday, M.M.,MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr.Ir.Raden Achmad Harinanto MM., selaku dosen pembimbing I.
5. Ir. Adlin Nazli Lubis,M.M selaku dosen pembimbing II
6. Orang tua tercinta, Bapak Sutaryono dan Ibu Rohini serta kakak yang selalu dibanggakan Afriani yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan dukungan yang tak pernah putus hingga saat ini dan menjadi motivator penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Danu Tantra yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tak pernah bosan.
8. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan masukan, kaka-kaka senior/alumni yang sudah bersedia berbagi pengalaman dan ilmunya.
9. Terimakasih buat Chika Cyintia Devy yang selalu setia rela direpotin dari awal kuliah sampai saat ini.
10. Terimakasih buat angkatan 2014 terutama pada Mahasiswa dan mahasiswi fakultas ekonomi manajemen yang selalu memberi dukungan dan bantuan satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis mengharap masukan, kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Semoga proposal skripsi ini dapat dikembangkan kembali dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi PT. INDOSAT OOREDOO CABANG BEKASI, Pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Bekasi, 30 Juli 2018

Penulis

Nita Astri Saputri

201410325201



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	.ii
LEMBAR PENGESAHAN	.iii
LEMBAR PERNYATAAN	.iv
ABSTRAK	.v
ABSTRACT	.vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Produk	11
2.2 Harga.....	11

2.2.1 Indikator Harga	13
2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka berfikir	16
2.6 Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Tahapan Penelitian.....	18
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	19
3.4 Operasional Variabel	20
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.6 Metode Pengambilan Sampel	20
3.6.1 Populasi dan Sampel.....	22
3.7 Metode Analisis Data	22
3.7.1 Uji Validitas	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	23
3.8 Uji Asumsi Klasik	24
3.9 Uji Hipotesis	25
3.9.1 Uji F	25
3.9.2 Uji t	25
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Profil/Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1 Profil PT. Indosat Ooredoo	26
4.1.2 Sejarah PT. Indosat Ooredoo	26
4.1.3 Visi dan Misi PT. Indosat Ooredoo	28

4.2 Data Responden	29
4.3 Hasil Analisis Data	31
4.3.1 Uji Validitas	31
4.3.2 Uji Reliabilitas	33
4.4 Uji Asumsi Klasik	35
4.4.1 Uji Normalitas.....	35
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	36
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	37
4.6 Uji Hipotesis	39
4.6.1 Uji t	39
4.6.2 Uji F	40
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi	41
4.7 Pembahasan	41
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	41
4.7.2 Pengaruh Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	42
4.7.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen	43
BAB V. PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Implikasi Manajerial	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kelebihan Kualitas Produk Indosat.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Konsumen yang Menggunakan Kartu Perdana	4
Gambar 1.3 Data penjualan PT Indosat Ooredoo Botabek	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 3.1 Model Konseltual	19



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Fakultas.....	
Surat Balasan PT. INDOSAT OOREDOO.....	
Kuesioner Variabel Kualitas Produk	
Kuesioner Harga Produk.....	
Kuesioner Kepuasan Konsumen	
Tabulasi Kualitas Produk.....	
Tabulasi Harga Produk	
Tabulasi Kepuasan Konsumen.....	
Hasil Uji Validitas.....	
Hasil Uji Reliabelitas	
Hasil Uji Asumsi Klasik	
Hasil Uji Multikolinearitas	
Hasil Heterokedastisitas	
Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	
Hasil Uji T	
Hasil Uji F	
Hasil Uji Koefisien Determinasi	
Tabel R.....	
Tabel T	
Tabel F	
Kartu Bimbingan.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuisioner	21
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	29
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia konsumen.....	30
Tabel 4.3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas kualitas produk (X1) menggunakan SPSS 21	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga produk (X2) menggunakan SPSS 21.....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas kualitas Produk (Y) menggunakan SPSS 21.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas kualitas produk (X1).....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibitas harga produk (X2)	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	37
Tabel 4.13 Hasil Tabel t.....	39
Tabel 4.14 Hasil Tabel F	40
Tabel 4.15 Hasil Tabel Koefisien Determinasi	41