

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. BHANUMITRA INDO ASIA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

SYAHISYAH DOMAN BUSTOMI
NIM: 2411907639



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT. BHANUMITRA INDO ASIA**

Oleh:

Nama : Syahisyah Doman Bustomi
NIM : 2411907639
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 6 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan

Yumartono, SE., MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT. BHANUMITRA INDO ASIA**

Oleh:

Nama : Syahisyah Doman Bustomi
NIM : 2411907639
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Agustus 2024
Waktu : 08.00 - 09.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE.MM (.....)

Anggota : Altatit Dianawati, S.Si, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syahisyah Doman Bustomi
NIM : 2411907639
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3174041301010012
Alamat : Komp Polri Blok. G No. 25 RT.003 RW.006

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bhanumitra Indo Asia ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 6 Agustus 2024

Syahisyah Doman Bustomi

ABSTRAK

SYAHISYAH DOMAN BUSTOMI. NIM 2411907639. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. BHANUMITRA INDO ASIA.

Semakin berkembangnya dunia *furniture* dan *interior* yang estetik, nyaman dan berkualitas maka semakin bermunculan juga bisnis atau usaha bidang *furniture* dan *interior* material. Adapun permasalahan yang dihadapi adalah harga yang mampu bersaing dengan kompetitor namun disisi lain pelanggan menginginkan kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang prima agar merasa puas berbelanja dan memesan lagi di PT. Bhanumitra Indo Asia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Bhanumitra Indo Asia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. Bhanumitra Indo Asia sebanyak 110 dan peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 87 responden.

Hasil uji regresi 0,3594 menunjukkan bahwa 35,94% faktor-faktor kepuasan pelanggan dipengaruhi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis $F_{hitung} (82,572) > \text{dari } F_{tabel} = (2,71)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (19,525) > t_{tabel} (1,980)$ dan signifikansi 0,000, variabel kualitas produk $t_{hitung} (-4,761) < t_{tabel} (2,71)$ dengan signifikansi 0,149 dan variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} (3,218) < t_{tabel} (2,71)$ dengan signifikansi 0,002. Maka, secara parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Bhanumitra Indo Asia. Variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel harga (0,934).

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

SYAHISYAH DOMAN BUSTOMI. Student ID 2411907639. *The Influence Of Price, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction At PT. BHANUMITRA INDO ASIA.*

In the world, the businesses of furniture and interior material more increase. The problem faced is prices that can compete with competitors, but on the other hand, customers want good product quality and excellence service quality so that they feel satisfied shopping and repeat orders again at PT. Bhanumitra Indo Asia.

The aim of this research is to find out the effect of price, product quality and service quality on customer satisfaction at PT. Bhanumitra Indo Asia. The type of research used is quantitative research with data collection research methods using .questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by purposive sampling. The population of this research is customers of PT. Bhanumitra Indo Asia was 110 and researchers used the Slovin formula to determine the sample size of 87 respondents

The results of the regression test (0,3594) show that 35,94% of customer satisfaction factors are influenced by price, product quality and service quality and the remainder is influenced by other factors not examined in this research. Meanwhile, the results of the F test show that simultaneously the variables price, product quality, and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with the analysis results of $F_{count} (82.572) > \text{from } F_{table} = (2.71)$. The results of the t test show that the price variable shows the results of the analysis $t_{count} (19.525) > t_{table} (1.980)$ and signification 0,000,, the product quality variable $t_{count} (-4.761) < t_{table} (2.71)$ with signification 0,149, and the service quality variable $t_{count} (3.218) < t_{table} (2.71)$ with signification 0,002. So, partially the price and service quality variables have a significant effect on customer satisfaction, while the product quality variable does not have significant effect on customer satisfaction PT. Bhanumitra Indo Asia. The dominant variable that influences customer satisfaction is the price variable (0,934).

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Bhanumitra Indo Asia** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin merasakan manfaat dari Produk Sabun Nyrtea ini. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pemasaran seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Yumartono, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah

melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ibunda Neneng Popon Maryam dan kakak adikku tercinta yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Diva Avila Prakasetya dan Reva Sovi Safitri terima kasih telah banyak membantu dan memberi semangat setiap saat untuk saya.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 6 Agustus 2024

Penulis,

Syahisyah Doman Bustomi

NIM : 2412008306

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Harga	8
2.1.2. Kualitas Produk.....	9
2.1.3. Kualitas pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan pelanggan.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	22
2.4. Hipotesis.....	23

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis dan Metode Penelitian.....	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Definisi Oprasional Variabel.....	27
3.5.1. Variabel Bebas	28
3.5.2. Variabel Terikat	29
3.6. Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1. Skala Angka Penafsiran	31
3.6.2. Persamaan Regresi	32
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.5. Uji Hipotesis	38

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2. Karakteristik Responden	42
4.1.3. Tanggapan Responden	43
1. Harga (X1)	44
2. Kualitas Produk (X2)	45
3. Kualitas pelayanan (X3).....	46
4. Kepuasan pelanggan (Y).....	47
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
1. Uji Normalitas.....	51
2. Uji Multikolinieritas	53
3. Uji Heteroskedastisitas.....	53

4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	55
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
2. Hasil Uji F (Simultan).....	56
3. Koefisien Determinasi.....	56
4. Hasil Uji t (Parsial).....	57
5. Pengaruh Dominan.....	57
4.2. Pembahasan.....	58
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Tahun 2023	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2. Kerangka Berpikir Penelitian.....	22
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	24
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	32
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Interval Penapsiran.....	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	44
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas kualitas pelayanan	46
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.12. Hasil Hasil <i>Kolmogorov Smirnov Tes</i>	52
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	55
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Lem Taco.....	3
Gambar 1.2. Engsel Taco	3
Gambar 1.3. Vinyl <i>Flooring</i> Taco	3
Gambar 1.4. <i>High Pressure Laminate</i> Taco.....	3
Gambar 1.5. <i>Wood Plastic Composite</i> Taco	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	69
Lampiran 2. Kuesioner.....	70
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	74
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	78
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	84
Lampiran 6. Tabel F, dan t.....	85
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	90
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	91

