

ABSTRAK

Ricky Linardi :

Skripsi

Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *onlineshop* RL_Watch.

Kualitas produk adalah produk yang digunakan oleh konsumen dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas layanan adalah bagaimana pembeli memenuhi layanan dan harapan dari pelanggan. Harga adalah sesuatu yang dibayar pelanggan sesuai dengan apa yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen terhadap penjualan bisnis *online* RL_Watch. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci:

Kualitas produk, kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Ricky Linardi:

Thesis

Influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction with the sale of RL_Watch onlineshop business.

Product quality is the product used by consumers to meet or exceed consumer expectations. Quality of service is how buyers fulfill service and expectations from customers. Price is something that customers pay according to what is received. This study aims to determine whether there is an influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction with the sale of RL_Watch online business. This type of research uses quantitative methods. The sampling technique used in this study is to use a non random sampling technique. The results showed that product quality, service quality and prices partially and simultaneously had a significant effect on customer satisfaction.

Keywords:

Quality of Product, Service Quality, Price and Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
2. LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.1.2 Pengukuran Kualitas Produk	8
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.2.2 Pengukuran Kualitas Layanan	11
2.1.3 Harga	11
2.1.3.1 Pengertian Harga	11
2.1.3.2 Pengukuran Harga	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen	12
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.2 Hubungan Antar Variabel	14

2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen ..	14
2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.	15
2.2.3 Hubungan Antara Harga dengan Kepuasan Konsumen	16
2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen	16
2.3 Kerangka Berpikir	17
3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel	19
3.3 Definisi Operasional	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Analisis Data	24
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Deskripsi Responden	28
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	29
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	36
4.2.1 Uji Validitas	37
4.2.2 Uji Reliabilitas	40
4.2.3 Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	41
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.3.1.1 Uji Normalitas	41
4.2.3.1.2 Uji Multikolinieritas	42
4.2.3.1.3 Uji Heterokedastisitas	43
4.3 Analisa Regresi Linier Berganda	44
4.3.1 Analisis Koefisien Determinasi	46
4.3.2 Pengujian Hipotesis	47
4.3.2.1 Uji F	47
4.3.2.2 Uji t	48
4.4 Analisis tabulasi silang Crosstab	50
4.4.1 Crosstab antara profil Responden dengan kualitas produk	50
4.4.2 Crosstab antara profil Responden dengan kualitas layanan	51
4.4.3 Crosstab antara profil Responden dengan harga	53
4.4.4 Crosstab antara profil Responden dengan kepuasan konsumen	54
4.5 Pembahasan	56
5. PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR REFERENSI	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Volume penjualan <i>Online</i> RL_Watch Periode September – Desember 2016..	4
1.2 Volume penjualan <i>Online</i> RL_Watch Periode Januari – April 2017	5
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	27
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	28
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	28
4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Pembelian	29
4.5 Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	31
4.6 Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	32
4.7 Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Harga	33
4.8 Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen	34
4.9 Uji Validitas Kualitas Produk	37
4.10 Uji Validitas Kualitas Layanan	38
4.11 Uji Validitas Harga	39
4.12 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	39
4.13 Hasil Uji Realibilitas	41
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
4.15 Hasil Regresi Linier Berganda	45
4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	46
4.17 Pengujian Hipotesis dengan Uji F.....	47
4.18 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	48
4.19 Crosstab antara Profil Responden dengan Kualitas Produk.....	50
4.20 Crosstab antara Profil Responden dengan Kualitas Layanan	52
4.21 Crosstab antara Profil Responden dengan Harga.....	53
4.22 Crosstab antara Profil Responden dengan Kepuasan konsumen	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	17
4.1 <i>Scatterplot</i>	42
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	44

DAFTAR RUMUS

3.1 Rumus penarikan sampel	19
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Angket	65
Lampiran 2: Data Responden	69
Lampiran 3: Correlation	78
Lampiran 4: Reliability	82
Lampiran 5: Regression	110
Lampiran 6: Frequencies	121
Lampiran 7: Descriptives	145
Lampiran 8: Crosstab	149