

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU
CABANG PECINDILAN KOTA SURABAYA**



**Oleh:
RIZAL RULLYANTO
NPM: 18.202.11298**

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU
CABANG PECINDILAN KOTA SURABAYA**



**Oleh:
RIZAL RULLYANTO
NPM: 18.202.11298**

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU CABANG
PECINDILAN KOTA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi:
Manajemen Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU CABANG
PECINDILAN KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

RIZAL RULLYANTO

NPM: 18.202.11298

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 21 April 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Anton Eko Yulianto, S.E., MM.

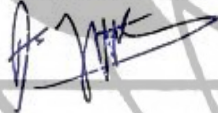
2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA,



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RIZAL RULLYANTO**

N.P.M : **18.202.11298**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU CABANG PECINDILAN
KOTA SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2021, adalah hasil karyasaya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2021


Rizal Rullyanto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rizal Rullyanto
NPM : 18.202.11298
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 3 Oktober 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Permata Safira Regency D3/4
Status : Pelajar

B. ORANG TUA

Nama : Ramli, S.E.
Alamat Rumah/Telepon : Permata Safira Regency D3/4
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan (Swasta)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Petemon XIII Surabaya
2. Tamat SMP di : SMPN 25 Surabaya
3. Tamat SMA di : SMAN 4 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Universitas Airlangga (UNAIR)	Surabaya	1-6 semester	2012-2015	Lulus

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja	Pangkat/Golongan	Jabatan
2018	PT Indomobil Prima Niaga	Marketing	Staf Marketing
2019	PT BFI	Marketing	Staf Marketing

Dibuat dengan sebenarnya



Rizal Rullyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAIHATSU CABANG PECINDILAN KOTA SURABAYA” yang telah disusun penulis sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak, CA. selaku ketua yayasan STIESIA. Terimakasih atas waktu dan tempat yang telah disediakan untuk penulis menempuh pendidikan di kampus.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua prodi S1 Manajemen, terimakasih telah mempeberikan penulis bimbingan setiap semester untuk KRS.
3. Bapak Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan dan nasehatnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
4. Untuk semua karyawan dan staf kampus, terimakasih telah membantu penulis selama menempuh pendidikan di kampus.
5. Pada keluarga yang telah memberikan bantuan doa serta semangat kepada penulis.
6. Teman-teman sekolah dari alumni SMAN 4 Surabaya angkatan 2009, yang selalu memberikan masukan mengenai pembuatan skripsi.

7. Teman-teman kampus dulu di Unair, yang selalu memberikan motivasi agar segera menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan dari sesama alumni Unair yang melanjutkan S1 di STIESIA, selalu membantu dalam segala hal yang membuat kuliah menjadi semangat.
9. Teman-teman mahasiswa reguler malam STIESIA yang selalu memberikan segala informasi terupdate mengenai kampus.

Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam tulisan ini, oleh karena itu mohon kritik dan saran yang membangun. Demikian kata pengantar sebagai pembuka dari skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Surabaya, 1 Maret 2021

Penulis

Rizal Rullyanto



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	1
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	2
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	3
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARTA TULIS	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	4
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Peneliti Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Jenis dan sumber data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Teknik Pengukuran Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil PT. Astra Daihatsu International Cabang Pecindilan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Pelayanan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisa Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Analisa Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL KEGIATAN		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

1. Mapping Penelitian Terdahulu	21
2. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	30
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tipe Mobil Daihatsu.....	41
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	44
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia dan Tipe Mobil	45
9. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tipe Mobil	46
10. Skala Tanggapan Responden	47
11. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	48
12. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga.....	50
13. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	52
14. Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	54
15. Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas Variabel Harga	55
16. Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
17. Hasil Perhitungan SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	57
18. Hasil Perhitungan SPSS Uji Reliabilitas Variabel	58
19. Hasil Perhitungan SPSS Uji Reliabilitas Variabel	59
20. Hasil SPSS Normalitas Kolgorov Smirnov	60
21. Hasil SPSS Heteroskedastisitas.....	63
22. Hasil SPSS Multikolinearitas	64
23. Hasil SPSS Regresi Linier Berganda	65
24. Hasil SPSS Uji F	67
25. Hasil SPSS Uji R Square.....	70

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Penjualan Mobil Domestik Januari – Maret 2020.....	2
2. Rerangka Konseptual	22
3. Logo Astra Daihatsu International	37
4. Hasil SPSS Normalitas P Plot	61



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Pelanggan Produk Mobil Daihatsu	81
2. Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	84
3. Data Jawaban Responden Variabel Harga	87
4. Data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
5. Uji Validitas	93
6. Uji Reliabilitas	96
7. Uji Normalitas	98
8. Uji Heteroskedastisitas	99
9. Uji Multikolinieritas	100
10. Uji Regresi dan Hipotesa.....	102
11. Tabel F	103
12. Tabel t.....	104
13. Tabel r	107
14. Surat Ijin Riset.....	108
15. Surat Tugas Bimbingan	109
16. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	110
17. Sertifikat Ekuitas	111
18. Berita Acara	112
19. Surat Pernyataan Untuk Perusahaan	113
20. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	114
21. Presentase Plagiasi	115