

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** “ dengan lancar dan tepat waktu sehingga tugas akhir ini dapat memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci, Tangerang. Ucapan banyak terimakasih diucapkan kepada Bapak Hendra Achmadi, S.Kom, MM., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah memberikan banyak bimbingan dan telah sabar dalam menghadapi penulis dan memberikan banyak pembelajaran, masukan, ide, kritik serta memberikan waktu dan dukungan guna membantu menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi.

Dukungan, dorongan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak untuk peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak – banyaknya kepada pihak pihak yang sudah ikut membantu dalam proses pembuatan tugas akhir ini yaitu kepada :

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S.Ugut, MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P.,M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen

3. Bapak Dr. Ir. Evo Sampetua Hariandja. M.M., selaku Ketua Konsentrasi Marketing Universitas Pelita Harapan
4. Bapak Niel B. Nielson, MA., Ph. D selaku Penasihat Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Bapak Bambang Supnang, S.Si.,M.Si selaku Pembimbing Akademik Peneliti dari tahun 2017 sampai sekarang
6. Seluruh dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan
7. Seluruh Staff dan Karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama kuliah dan dalam kegiatan administrative
8. Kedua orang tua dan kedua saudara kandung penulis yang telah memberikan dukungan, semangat dan kasih sayang serta nasihat dan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir

Peneliti menyadari bahwa penelitian Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat adanya kekurangan sehingga peneliti sangat terbuka atas kritik, saran serta masukan yang dapat memberikan manfaat positif serta menambah wawasan dan juga memberikan yang terbaik pada Tugas Akhir ini . Dan juga kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala dukungan dalam bentuk apapun. Penulis mohon maaf jika ada kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga tugas akhir

yang berbentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat dan mendorong penelitian – penelitian selanjutnya.

Tangerang, 27 November 2020



Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11

2.1 Variabel / Konsep Konstruk.....	11
2.1.1 Kualitas Produk.....	11
2.1.2 Harga	14
2.1.3 Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Kepuasan pelanggan.....	17
2.2 Hubungan Antar Variabel	19
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3 Hipotesis Penelitian	24
2.4 Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian.....	26
3.2 Unit Analisis.....	27
3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Pengukuran Variabel	30
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	33
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	34
3.7 Metode Penarikan Sampel	35

3.8 Teknik Pembuatan Kuisisioner	36
3.9 Operasionalisasi Variabel Penelitian	43
3.10 Skala Pengukuran Variabel	44
3.11 Metode Pengumpulan Data	47
3.12 Etika Pengumpulan Data	50
3.13 Metode Analisis Data	50
3.14 Pengujian Instumen Penelitian	52
3.14.1 Uji Validitas	52
3.14.2 Uji Realibilitas	54
3.15 Structural Equation Modeling	55
3.16 Pengujian Awal	56
3.16.1 Model Penelitian Loading Factor – Pre Test	56
3.16.2 Pengujian Validitas Konvergen – Pre Test	57
3.16.3 Pengujian Validitas Diskriminan – Pre Test	58
3.16.4 Pengujian Reabilitas dan Validitas Konstruk – Pre Test	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
4.1 Profil Responden	62
4.1.1 Jenis Kelamin	63
4.1.2 Umur	63
4.1.3 Jenis Pekerjaan	64
4.1.4 Domisili	66

4.1.5 Jangka Waktu Relasi	67
4.2 Hasil Analisis Data	68
4.2.1 Model Penelitian Loading Factor – Post Test.....	68
4.2.2. Statistik Descriptif – Post Test.....	69
4.2.3. Statistik Inferensial.....	71
4.2.3.1 Evaluasi Pengukuran Mode	171
4.2.3.1.1 Pengujian Validitas Konvergen – Post Test.....	71
4.2.3.1.2 Pengujian Validitas Diskriminan – Post Test.....	74
4.2.3.1.3 Uji Reliabilitas – Post Test.....	76
4.2.3.2 Evaluasi Model Struktural	78
4.2.3.2.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	79
4.2.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	79
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis	81
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	84
4.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Implikasi Manajerial.....	88
5.3 Keterbatasan.....	90

5.4 Saran untuk penelitian mendatang.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sistematika Penulisan	9
Tabel 3.1 Hasil Penelitian	34
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	37
Tabel 3.3 Skala Likert 5 Poin	47
Tabel 3.4 Outer Loadings Berdasarkan Smart Pls (Pre Test)	57
Tabel 3.5 Cross Loading Dengan Menggunakan Smart PLS (Pre Test)	58
Tabel 3.6 Fornel Larcker Criterion Dengan Menggunakan Smart PLS (Pre Test) ..	60
Tabel 3.7 Construct Reability dan Validity dengan Menggunakan Smart PLS (Pre Test)	60
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.2 Data Umur Responden	63
Tabel 4.3 Data Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.4 Data Domisili Responden	66
Tabel 4.5 Data Jangka Waktu Relasi Responden	67
Table 4.6 Statistik Deskriptif	69
Table 4.7 Outer Loadings berdasarkan Smart PLS	72
Table 4.8 Validitas Konvergen – AVE	73
Tabel 4.9 Cross Loading Dengan Menggunakan Smart PLS (Post Test).....	74
Tabel 4.10 Fornel-Larcker Criterion Dengan Menggunakan Smart PLS (Post Test).....	75
Table 4.11 Construct Reability dan Validity dengan menggunakan Smart PLS (Post Test)	77
Table 4.12 Pengujian Koefisien Determinasi (R Square)	79
Tabel 4.13 Collinearity Statistics (VIF)	80
Table 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 3.1 Model Penelitian Loading Factor – Pre Test	56
Gambar 4.1 Model Penelitian Loading Factor – Post Test	68
Gambar 4.2 Path Model Bootstrapping dari Smart PLS	78

