

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI
HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN**

(Studi Kasus GSX Rider Independent Semarang (GRIDS))



Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh :

NUR FUAD MUHAMMAD ZEIN

NIM. E2A016067

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SEMARANG**

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Fuad Muhammad Zein
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016067
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Harga,
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada
Komunitas GSX Rider Independent Semarang.

Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 7 Februari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Triyono, MM
NIP. 195902061986031003

Nurhayati, S.E., MM
NIP. 28.6.1026227

PENGESAHAN KELULUSAN

Nama : Nur Fuad Muhammad Zein
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016067
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Harga,
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada
Komunitas GSX Rider Independent Semarang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 7 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji

1. Pembimbing I (Drs. Triyono, MM)
2. Pembimbing II (Nurhayati, S.E. MM)
3. Penguji I (Dr. Haerudin.MT)
4. Penguji II (Setia Iriyanto. SE, MSi.)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun Perguruan manapun. Semua informasi yang dimuat dalam Skripsi ini yang berasal dari penulisan lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip narasumber penulis secara benar dan semua isi dari Skripsi ini sepenuhnya menjadi Tanggung Jawab saya sebagai penulis.



Semarang, 7 Februari 2020

Penulis

Nur Fuad M.Z
NIM. E2A01067

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Semarang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Fuad Muhammad Zein

NIM : E2A016067

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Semarang **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Komunitas GSX Rider Independent Semarang”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Semarang berhak menyimpan dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 7 Februari 2020

Nur Fuad M.Z
NIM. E2A016067

ABSTRACT

Increasing competition in the motorcycle industry requires a good marketing strategy in order to gain the interest of consumers to buy the products / services offered. The company does not only compete by providing the best products but also post-purchase services, because every consumer is no longer just buying a product, but also all aspects of services / products on the product from pre-purchase to maintenance during use, and until the consumer is no longer use the product again.

This study aims to determine the effect of price, product quality, service quality on customer satisfaction in the Semarang independent rider GSX community. The method used in this study is a quantitative method by collecting data using a questionnaire and observation. With sampling technique that is saturated sample with a sample of 58 respondents who are consumers / users of the Suzuki GSX 150. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The test results of the multiple linear coefficient of analysis are $Y = -5.191 - 0.30 X1 + 0.159 X2 + 0.824 X3$. The results of this test indicate that the price variable ($X1$) has a negative influence on customer satisfaction, as evidenced by the regression coefficient of (-0.30) and the level of sig. amounted to $0.713 < 0.05$. Product quality ($X2$) has a positive influence and sig. on consumer satisfaction, evidenced by the results of the regression coefficient of 0.159 with the level of sig. in the amount of $0.007 < 0.05$. Service quality ($X3$) has a positive and significant influence on purchasing decisions, as evidenced by the results of a regression coefficient of 0.824 with a level of sig. of $0,000 < 0.05$. Price, product quality and service quality together have a positive and significant effect on customer

satisfaction, as evidenced by the results of the F-test showing results of 81,106 with sig. 0,000 <0.05 and the coefficient of determination (R^2) of 0.808 or 80.8%.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction.



ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam industri sepeda motor menuntut adanya strategi pemasaran yang baik guna meraih minat konsumen untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan. Perusahaan tidak hanya bersaing dengan memberikan produk yang terbaik akan tetapi juga pelayanan pasca pembelian, karena setiap konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa/pelayanan pada produk tersebut mulai dari sebelum pembelian sampai perawatan saat pemakaian, dan sampai konsumen sudah tidak memakai produk itu lagi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada komunitas GSX rider independent Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh dengan sampel sebesar 58 responden yang merupakan konsumen/pemakai Suzuki GSX 150. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian dari koefisien analisis linier berganda yaitu $Y = -5.191 - 0,30 X_1 + 0,159 X_2 + 0,824 X_3$. Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa variabel harga (X_1) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar (-0,30) dan taraf sig. sebesar $0,713 < 0,05$. Kualitas produk (X_2) mempunyai pengaruh positif dan sig. terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,159 dengan taraf sig. sebesar $0,007 < 0,05$. Kualitas pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan

dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,824 dengan taraf sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Harga, kualitas produk serta kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dari hasil uji –F yang menunjukkan hasil sebesar 81,106 dengan sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,808 atau 80,8%.

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



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan pada Komunitas GSX Rider Independent Semarang”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi Strata Satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Semarang. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sudah sepatutnya dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang pertama dan yang paling utama kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya.
2. Tak lupa kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW.
3. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini .
4. Prof. Dr. H. Masruki, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang.
5. Dr. Haerudin, MT. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

6. Drs. Triyono, MM. Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Nurhayati, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah tulus dan penuh kesabaran telah membimbing dan mengarahkan, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
8. Teman – teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 yang senantiasa selalu memberikan dukungan satu sama lain.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 7 Februari 2020

Penulis

Nur Fuad M.Z
NIM. E2A016067

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto hidup saya adalah:

Siapapun yang memudahkan orang yang dalam kesulitan, maka niscaya Allah SWT akan memudahkan di dunia dan di akhirat kelak. (Al-Hadist)

Orang-orang yang memiliki rasa menyayangi, niscaya ia akan disayangi pula oleh Allah SWT. (HR. Tirmidzi)

Tuntutlah ilmu sampai kamu ke liang lahat. (Al-Hadist)

The best or nothing.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
2. Orang Tua yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada saya.
3. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan ilmu kepada saya.
4. Keluarga besar saya yang telah memberikan doa serta dukungan.
5. Teman-teman prodi S1 Manajemen angkatan 2016.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Semarang.
7. Teman-teman saya yang telah memberikan semangat.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------------------------------|
| Pengesahan Skripsi..... | 1 |
| Pengesahan Kelulusan..... | 2 |
| Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah..... | 3 |
| Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah | 4 |
| Kata Pengantar | 5 |
| Moto dan Persembahan..... | 11 |
| Daftar Isi..... | 11 |
| Daftar Tabel..... | 14 |
| Daftar Gambar..... | 17 |
| Daftar Lampiran | 18 |
| Bab I 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 dan Kegunaan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3.2. Kegunaan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4. Sistematika Penulisan | Error! Bookmark not defined. |
| Bab II Tinjauan Pustaka | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 2.1. | Landasan Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1. | Kepuasan Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2. | Harga..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3. | Kualitas Produk..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4. | Kualitas Pelayanan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. | Kerangka Pemikiran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1. | Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| Bab III Metode Penelitian | | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.1. | Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.2. | Definisi Operasional Variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. | Jenis dan Sumber Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. | Data Primer | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2. | Data Sekunder | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. | Metode Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1. | Skala Pengukuran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2. | Populasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3. | Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.. | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4. | Metode Analisis | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| 3.4.1. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2. | Metode Analisis Diskriptif Presentase | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.3. | Metode Analisis Regresi Berganda..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.4. | Pengujian Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| Bab IV Hasil dan Pembahasan | | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. | Diskripsi Obyek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. | Diskripsi Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2. | Diskripsi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 | Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 | Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2. | Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3. | Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4. | Analisis Regresi Berganda..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5. | Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.6. | Koefisien Determinasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| Bab V Penutup | | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. | Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. | Saran | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|---|
| Tabel 1.1 Volume penjualan per tahun | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.1 Profil Umur..... | 45 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin..... | 46 |
| Tabel 4.3 Diskripsi Persentase Harga | Error! Bookmark not defined. 7 |
| Tabel 4.4 Diskripsi Persentase Kualitas Produk | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.5 Diskripsi Persentase Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.6 Diskripsi Persentase Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Linear Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.14 Hasil Regresi Berganda..... | Error! Bookmark not defined. |

Tabel 4.15 Hasil Uji - t.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji – F.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

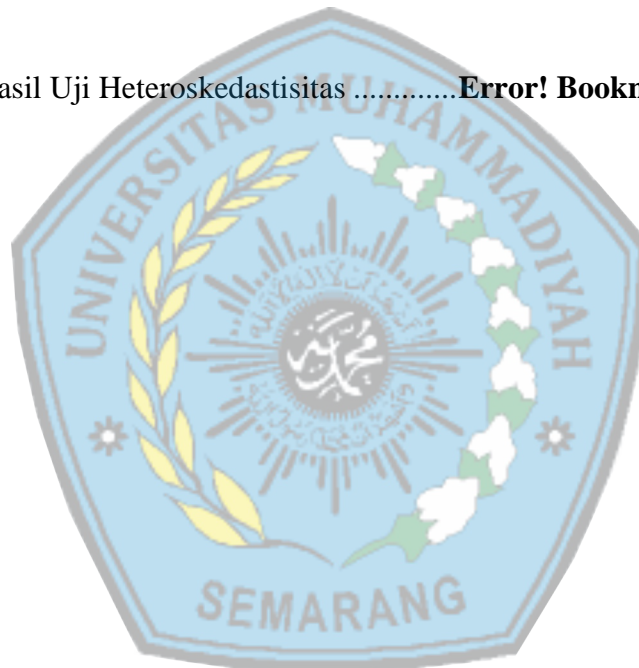


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Grafik normal p – p plot)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil kuesioner

Lampiran 3 Frekuensi Tabel

Lampiran 4 Tabel r Product Moment

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas

Lampiran 9 Hasil Uji heteroskedastisitas

Lampiran 10 Hasil Regresi Berganda

