

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT KANEFUSA INDONESIA**

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

Nama : SARI SARIANTI

NIM : 61101020200027



**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

DEPOK

2023



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT KANEFUSA INDONESIA**

Oleh :

Nama : Sari Sariantin
NIM : 61101020200027
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada Tanggal 23 / 08 / 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Christina Ekawati, SE., MM

Menyetujui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, SE., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tesis Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA
PT KANEFUSA INDONESIA**

Oleh :

Nama : Sari Sariantin
NIM : 61101020200027
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Agustus 2023
Waktu : 19.30 s/d 21.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Christina Ekawati, SE. MM

(.....)

Anggota I : Dr. Aries Zuswana, SH, MH

(.....)

Anggota II : Dr. Ir. Evilina Sjaiful, M.Si

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Sariantin

NIM : 611010200027

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal Tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Prosuk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kanefusa Indonesia merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tesis ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuansaya sebagai peneliti.

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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan initidak benar adanya.

Depok, 23 Agustus 2023

Sari Sariantin

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didorong oleh lingkungan bisnis yang senantiasa berubah dan persaingan yang semakin sengit di pasar. Di tengah kondisi ini, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat merancang strategi pemasaran dan manajemen yang lebih tepat sasaran dan efektif. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi panduan bagi pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik dan menghasilkan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT Kanefusa Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Kanefusa Indonesia. Dalam konteks bisnis yang semakin kompetitif, memahami faktor-faktor ini menjadi sangat penting bagi perusahaan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Kanefusa Indonesia, dengan 75 responden sebagai sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda, yang memungkinkan untuk mengidentifikasi hubungan dan pengaruh variabel yang diteliti.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 47.5 % dan sisanya sebesar 52.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (2.838), Harga t_{hitung} (5.453) dan kualitas pelayanan t_{hitung} (4.454) dimana t_{tabel} (1.99) maka secara parsial seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Kanefusa Indonesia. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa bahwa variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kanefusa Indonesia dengan hasil analisis yaitu nilai F_{hitung} (23.110) > F_{tabel} (2.73). Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Kanefusa Indonesia adalah variabel harga yaitu sebesar 0,643.

Kesimpulannya, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, serta memberikan pandangan tentang bagaimana PT Kanefusa Indonesia dapat meningkatkan kinerja bisnisnya dan mempertahankan posisinya di pasar yang kompetitif. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mencapai kesuksesan jangka panjang dan pertumbuhan yang berkelanjutan. Temuan ini juga dapat menjadi kontribusi berharga bagi penelitian selanjutnya dalam konteks yang serupa.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

The background of this research is driven by the ever-changing business environment and intensifying competition in the market. In this context, a profound understanding of the factors influencing customer satisfaction becomes crucial in gaining a competitive edge for the company. By comprehending these factors, companies can design more targeted and effective marketing and management strategies. This research is also expected to serve as a guide for making better business decisions and achieving sustained improvements in the quality of products and services offered by PT Kanefusa Indonesia. This study aims to analyze the influence of product quality, price, and service quality on customer satisfaction at PT Kanefusa Indonesia. In the increasingly competitive business landscape, understanding these factors is essential for the company. The research population consists of PT Kanefusa Indonesia's customers, with 75 respondents as the sample. The data analysis method employed is Multiple Linear Regression, which enables the identification of relationships and the impact of the examined variables.

The results of the regression test showed that the variables product quality, price and service quality are able to explain customer satisfaction by 47.5% and the remaining 52.5% is influenced by other variables not included in this research. The t test results show that the product quality variable shows the results of the tcount analysis (2,838), price tcount (5,453) and service quality tcount (4,454) where ttable (1.99), then partially all variables have a significant effect on customer satisfaction at PT Kanefusa Indonesia. Meanwhile, the results of the F test show that the variables product quality, price and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Kanefusa Indonesia with the analysis results namely Fcount (23.110) > Ftable (2.73). The dominant variable influencing customer satisfaction at PT Kanefusa Indonesia is the price variable, which is 0.643.

In conclusion, this research provides a deeper understanding of the relationship between product quality, price, and service quality with customer satisfaction and offers insights into how PT Kanefusa Indonesia can enhance its business performance and maintain its position in a competitive market. By understanding and managing the factors that influence customer satisfaction, the company can achieve long-term success and sustainable growth. These findings can also contribute valuable insights for future research in similar contexts

Keywords: Price, Quality Product, Service Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya, serta memberikan kenikmatan lahir batin kepada penulis sehinggamasih tetap berada di Jalan-Nya dan dapat menyelesaikan penulisan Tesis dengan judul “Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kanefusa Indonesia”. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW, teladan terbaik sepanjang zaman, sosok pemimpin yang paling berpengaruh sepanjang sejarah kepemimpinan, sosok yang telah menanamkan model pendidikan yang terbaik bagi umat Islam untuk membentuk generasi penerus yang berakhlak mulia.

Tesis ini merupakan salah satu prasyarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di STIE GICI. Dalam penulisan Tesis ini tentu banyak halangan dan rintangan hingga kesulitan serta hambatan yang penulis alami, namun berkat arahan, bimbingan, sertadukungandorongan dari berbagai pihak, Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu EkonomiGICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Dr. Christina Ekawati, SE., MM selaku Ketua Jurusan Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Magister Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmunya dan dengan dedikasi yang tinggi .
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani para mahasiwanya dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Angkatan 2020 yang telah Bersama-menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan di setiap sujud dan langkahnya, semoga selalu sehat dan panjang umur.
8. Suamiku tercinta Rizal Faisal, SH yang selalu mendukung dalam Proses pembelajaran maupun proses pembuatan tesis.
9. Kedua anak ku Yasmin Azura Azkadina dan Muhammad Alshad Alfarizqi yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan proses penulisan tesis ini walaupun menyita waktu bermain bersama kalian.
10. Terima kasih seluruh Manajemen PT Kanefusa Indonesia yang sudah membantu dalam penyelesaian Tesis ini.

Depok, 23 Agustus 2023

Sari Sariantin

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	xii
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Kebaruan Penelitian (<i>state of the art</i>).	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Perspektif Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Indikator Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Faktor-Faktor Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Tahapan Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.10 Indikator Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.11 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.12 Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variable Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Skala dan Angka Penafsiran	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Persamaan Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2. Angka Penafsiran	45
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Harga.....	58
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	69
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	70
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	76
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.13. Hasil Uji Glejser	78
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	80
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4.17. Hasil uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Sebaran Konsumen Berdasarkan Ara	4
Gambar 1.2. Sebaran Konsumen Berdasarkan Kategori Usaha	5
Gambar 1.3. Trend Kepuasan Pelanggan 5 Tahun Terakhir	6
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram	76
Gambar 4.2. Hasil uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	78

