

Abstract

Water is one of the essential elements for life. People need water for household use and consumption. The purpose of this research to know the effect of product quality, service quality and price to customer satisfaction in depo refill water RRI in Desa SemampirSedati. Quantitative research methods, data collection techniques using questionnaires and data analysis using multiple linear regression analysis. Product quality variable research results have no significant effect on customer satisfaction variables, while the variable quality of service and pricing significantly affect customer satisfaction variables.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

Abstrak

Air adalah salah satu unsur penting bagi kehidupan. Orang membutuhkan air untuk keperluan rumah tangga dan konsumsi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati. Metode penelitian menggunakan kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian variabel kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sementara variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTARGAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	20
2.2.2 Pemasaran.....	20
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	24
2.2.4 Kualitas Produk.....	26
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.6 Harga.....	33
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3 Kerangka Konseptual.....	46

2.4	Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Rancangan Penelitian	51
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	58
3.4.2	Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	59
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	59
3.5.1	Variabel Penelitian	59
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	60
3.6	Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Gambaran Umum	71
4.1.1	Profil Perusahaan	71
4.1.2	Visi dan Misi	72
4.1.3	Deskripsi Responden	72
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.3	Analisis Data Penelitian	80
4.3.1	Uji Instrumen	80
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	84
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.4	Koefisien Determinasi (R^2)	91
4.3.5	Koefisien Korelasi	92
4.3.6	Uji Hipotesis	93
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo	6
2.1 Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis	18
3.2 Skala Likert	58
3.3 Definisi operasional variable dan indikator	61
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	73
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X_1).....	74
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	75
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_3)	76
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
4.7 Hasil Data Penelitian Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan	78
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	81
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	83
4.10 Hasil Uji Normalitas	84
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
4.13 Hasil Uji Autokorelasi	88
4.14 Hasil Uji Linieritas	89
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
4.16 Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.17 Koefisien Korelasi	92
4.18 Interpretasi Koefisien Korelasi	93
4.19 Hasil Uji t.....	94
4.20 Hasil Uji F.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	40
2.2 Kerangka Konseptual	47
3.1 Rancangan Penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Format Revisi Skripsi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian (kampus)

Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 5 : Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 : Tabulasi

Lampiran 8 : Output SPSS

Lampiran 9 : Matriks