

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SERASI MITRA MOBIL (Mobil88 CABANG CILANDAK
JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



SHINTA DEWI KUMALASARI

NIM: 1161901017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2018

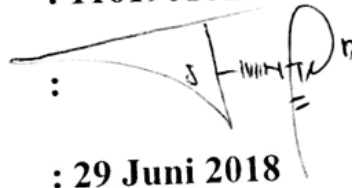
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Shinta Dewi Kumalasari

NIM : 1161901017

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Dewi Kumalasari', written over a horizontal line.

Tanggal : 29 Juni 2018

HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shinta Dewi Kumalasari
NIM : 1161901017
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SERASI MITRA MOBIL (Mobil88 CABANG CILANDAK JAKARTA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.



Penguji I : Holila Hatta, S.Pd., MM.



Penguji II : M. TH. ANITAWATI, MS,MSc



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Juni 2018

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SERASI MITRA MOBIL (MOBIL88 CABANG CILANDAK) JAKARTA”**.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

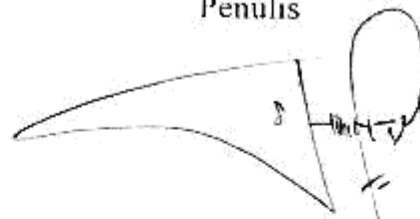
1. Bapak Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dorongan dan kesempatan untuk melakukan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM. selaku dosen penguji sidang proposal yang telah memberikan bimbingan dan masukan di dalam penulisan ini.
3. Ibu M. TH. ANITAWATI, MS,MSc selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan di dalam penulisan ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Bakrie yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa serta semangat kepada penulis.
6. Serta teman-teman Universitas Bakrie yang telah bersedia untuk sharing dalam segala ilmu dan mata kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dalam segi pengolahan data, penyusunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi pembaca.

Jakarta, 29 Juni 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shinta Dewi Kumalasari', written over a faint, large, stylized watermark or background graphic.

Shinta Dewi Kumalasari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Shinta Dewi Kumalasari
NIM : 1161901017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SERASI MITRA MOBIL (MOBIL88 CABANG CILANDAK) JAKARTA”.

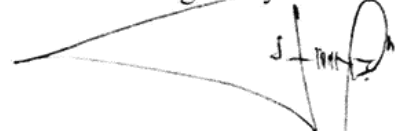
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juni 2018

Yang menyatakan,



(Shinta Dewi Kumalasari)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SERASI MITRA MOBIL (Mobil88 CABANG CILANDAK
JAKARTA)**

Shinta Dewi Kumalasari¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Serasi Mitra Mobil, Mobil88 Cilandak Jakarta. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan responden sejumlah pelanggan yang telah membeli mobil di mobil88 Cilandak selama bulan Februari 2018 dengan memakai teknik *sampling* dengan sebanyak 125 responden. Data sekunder berasal dari jurnal, buku, dan artikel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan persepsi harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie, Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
MOBIL BEKAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SERASI MITRA MOBIL (Mobil88 CABANG CILANDAK
JAKARTA)**

Shinta Dewi Kumalasari¹

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality and price perception on customer satisfaction at PT Serasi Mitra Mobil, Mobil88 Cilandak Jakarta. This study used primary data sources collected through questionnaires with respondents of a number of customers who had purchased a car in a car88 Cilandak during February 2018 using a sampling technique with as many as 125 respondents. Secondary data comes from journals, books, and articles. Validity and reliability tests are performed to test the instrument. Then classical assumption and multiple linear regression analysis are performed. Then it can be concluded that the variable of product quality and price perception together have positive and significant effect to customer satisfaction variable.

Keywords: Product Quality, Price Perception and Customer Satisfaction

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie, Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Kualitas Produk	5
2.1.1 Dimensi Kualitas Produk	5
2.2 Definisi Persepsi Harga	8
2.2.1 Dimensi Persepsi Harga	9

2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	9
2.4 Penelitian Sebelumnya	10
2.5 Kerangka Pemikiran	12
2.6 Hipotesis	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.2 Operasional Variabel Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi	16
3.3.2 Sampel.....	16
3.4 Jenis dan Sumber Data	17
3.5 Uji Instrumen	18
3.6 Uji Asumsi Klasik	19
3.7 Metode Analisis Data	20
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Analisis Karakteristik Responden	23
4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
4.2.1 Uji Validitas	24
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	25
4.3 Analisis Uji Asumsi Klasik	26
4.3.1 Analisis Uji Normalitas	26
4.3.2 Analisis Uji Heteroskedastisitas	27
4.3.3 Analisis Uji Multikolinearitas	27
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	28
4.5 Analisis Koefisien Determinasi	29

4.6 Analisis Uji Hipotesis	30
4.6.1 Hasil Uji F	30
4.6.2 Hasil Uji T	31
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	33
4.7.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4.7.2 Analisis Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	.35
BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN DAN REKOMENDASI	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Keterbatasan	37
5.3 Rekomendasi	38
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 3.1	Variabel Independen	14
Tabel 3.2	Variabel Dependen	15
Tabel 3.3	Skala Penilaian Responden	17
Tabel 3.4	Interval Instrumen Penelitian	18
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	23
Tabel 4.2	Hasil Analisis Uji Validitas	24
Tabel 4.3	Hasil Analisis Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.4	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	28
Tabel 4.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	28
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	29
Tabel 4.7	Hasil Uji F	31
Tabel 4.8	Hasil Uji t	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	26
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Karakteristik Responden	42
2. Jurnal atau Penelitian Sebelumnya.....	46