

**PENGARUH HARGA, PROMOSI PENJUALAN, LAYANAN
PURNA JUAL, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG**

TUGAS AKHIR

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



**FAHRIZAL SANJAYA SUKMAWAN
1171901009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Fahrizal Sanjaya Sukmawan

NIM : 1171901009

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fahrizal Sanjaya Sukmawan

NIM : 1171901009

Program Studi : Program Studi Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi Penjualan, Layanan Purna Jual, dan
Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna smartphone
Samsung

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

DEWAN PENGUJI

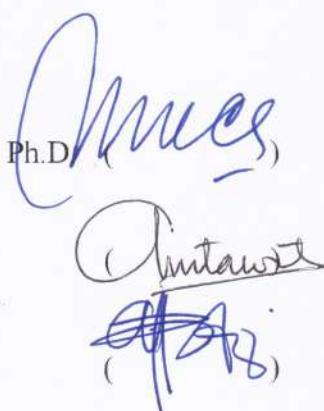
Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., MBA, Ph.D

Penguji I : M.Th. Anitawati., Ir., M.S., M.Sc

Penguji II : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2019



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari selama proses penulisan Tugas Akhir ini banyak mengalami kendala. Namun, berkat bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak, penulis mampu menghadapi segala kendala yang ditemui oleh penulis. Terimakasih penulis ucapan kepada kedua orang tua yaitu papa dan mama yang telah memberikan semangat baik moril maupun materil, dan doa yang tiada hentinya dipanjangkan untuk kelancaran semua aktifitas dan kegiatan yang dilakukan oleh penulis. Tidak lupa penulis juga ucapan terima kasih kepada:

- Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Bapak Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., MBA, Ph.D. selaku pembimbing materi, yang sangat mendukung, memotivasi, peduli dan menyediakan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- Ibu Ananda Fortunisa, SE, M.Si dan Ibu M.Th. Anitawati., Ir., M.S., M.Sc selaku dosen pengujii yang telah membantu memberi arahan dan masukan kepada penulis sehingga proses penyusunan skripsi berjalan lancar.
- Segenap dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
- Bapak Taufik Hidayat selaku Staf Kesekretarisan Program Studi Manajemen yang telah membantu menangani segala urusan administrasi penulis.
- *Partner* penulis di kampus, Rere Andarini yang banyak membantu penulis, menyemangati penulis dan atas kebersamaannya pada saat

perkuliahannya, sehingga proses kegiatan perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir berjalan lancar

- Teman-teman Manajemen Kelas Karyawan Batch 8 yang telah memberikan kenangan, canda dan tawa pada saat perkuliahan.
- Serta sahabat sejak SMA yaitu Muhammad Wasilul Khoir yang selalu mendukung penulis.

Terakhir kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas akademi Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahrizal Sanjaya Sukmawan
NPM : 1171901009
Program Studi : Program Studi Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas **Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas tugas akhir saya yang berjudul:

“PENGARUH HARGA, PROMOSI PENJUALAN, LAYANAN PURNA JUAL, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie Berhak menyimpan, mengalihmediakan/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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Fahrizal Sanjaya Sukmawan)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh variabel harga, promosi penjualan, layanan purna jual, dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna smartphone Samsung di Jakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah nonprobabilitas (nonprobability sampling) dengan teknik purposive sampling, sampel dari penelitian ini sebanyak 100 responden pada pengguna Smartphone Samsung di Jakarta. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 25.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna smartphone Samsung, adanya pengaruh positif promosi penjualan dan layanan purna jual terhadap kepuasan pengguna, namun tidak secara signifikan, adanya pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dari keempat variabel bebas, yaitu harga, promosi penjualan, layanan purna jual dan kualitas produk.

Kata kunci: Harga, Promosi Penjualan, Layanan Purna Jual, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to explain and analyse the effect of some variables, which are price, sales promotion, after sales services, and product quality, to Samsung smartphone users satisfaction. The sample was selected using non probability sampling method with purposive sampling technic. The total sample of this research is 100 Samsung smartphone users. The analysis is conducted with multiple linear regression using SPSS version 25.0 for windows.

The results shows that there is positive and significant correlation between price and product quality to the satisfaction of Samsung smartphone users. Moreover, the study also found positive correlation between sales promotion and after sales services to the Samsung user satisfaction. However, that relationship is positive but not significant. Thus, this study concludes that there is positive relationship between price, sales promotion, after sales services, and product quality to the user satisfaction of Samsung smartphone.

Key words: Price, Sales promotion, After sales services, Product quality, and Consumer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penulisan	9
1.4 Manfaat Penulisan	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB 2	11
TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kepuasan konsumen	11
2.2 Harga	13
2.3 Promosi Penjualan	14
2.4 Layanan Purna Jual	15
2.5 Kualitas Produk	17
BAB 3	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Operasional Variabel Penelitian	23
3.4 Metode Pengukuran Skala	26
3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data	26

3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	27
3.6.1 Populasi	27
3.6.2 Sampel	28
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.7 Uji Instrumen.....	29
3.7.1 Uji Validitas.....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.8 Teknik Analisa Data.....	30
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	30
3.8.2 Regresi Linier Berganda.....	31
3.8.3 Koefisien Determinasi	32
3.9 Hipotesi dan Pengujian Hipotesis.....	32
3.9.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	32
3.9.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Karakteristik Responden	34
4.2 Uji Instrumen.....	35
4.2.1 Uji Validitas.....	35
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.2.3 Statistik Deskriptif.....	37
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.4.1 Uji Normalitas	41
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas.....	42
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.2.6 Koefisien Determinasi	45
4.2.7 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	45
4.2.8 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	46
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
BAB V	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50

5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	51
5.2.1	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	51
5.2.2	Saran untuk Produsen Smartphone Samsung.....	51
	DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Harga dan Spesifikasi Smartphone di Indonesia.....	4
Tabel 1. 2	Survei Awal Kepuasan pengguna smartphone Samsung.....	7
Tabel 2. 1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden	34
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 3	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4. 4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel	38
Tabel 4. 5	Hasil Uji Multikolinearitas Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4. 6	Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4. 7	Ringkasan Hasil Analisis uji F	45
Tabel 4. 8	Ringkasan Hasil Analisis Uji t	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Dua Tahun Terakhir	1
Gambar 1. 2	Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Kuartal 2 Tahun 2018.....	2
Gambar 1. 3	Survei Kepuasan menurut ACSI 2018	3
Gambar 1. 4	Promosi Samsung di Indonesia	5
Gambar 1. 5	Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Kuartal 2 Tahun 2018.....	6
Gambar 1. 6	Pabrik Samsung di Tianjin, China.....	7
Gambar 2. 1	Promosi Penjualan bulan September 2018.....	15
Gambar 2. 2	Kerangka Konseptual	21
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar 4. 2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Gambar 5. 1	Promosi Polytron.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Awal Kepuasan pengguna smartphone Samsung	57
Lampiran 2 Hasil Wawancara Mendalam dengan Responden 1 dan 2.....	59
Lampiran 3 Hasil Wawancara Mendalam dengan Responden 3	61
Lampiran 4 KUESIONER PENELITIAN	63
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Validitas	67
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	71
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif	72
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	73
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas.....	73
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	74
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda	74
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi	75
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Analisis uji F	75
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Analisis Uji t	75