PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KARTU PERDANA SMARTFREN DI KECAMATAN SEBERANG ULU I PALEMBANG

SKRIPSI

OLEH:
Nama : M. Rizky Akbar
NIM : 21 2015 311.M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KARTU PERDANA SMARTFREN DI KECAMATAN SEBERANG ULU I PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH :

Nama : M. Rizky Akbar
NIM : 21 2015 311.M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	**: Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Perdana Smartfren Di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang**
Nama	**: M. Rizky Akbar**
Nim	**: 212015311.M**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**
Program Study	**: Manajemen**
Konsentrasi	**: Manajemen Pemasaran**

Diterima dan Disahkan
PadaTanggal, Februari 2019

Pembimbing 1,

DR. SRI RAHAYU, S.E., M.M.
NIDN: 0206016702

Diterima dan Disahkan
PadaTanggal, Februari 2019

Pembimbing 2,

YUDHA MAHROM DS, S.E., M.Si
NIDN: 0221036902

Mengetahui,
Dekan
u.b.Ketua Program StudiManajemen

H.Hj.Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Rizky Akbar

Nim : 212015311.M

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Perdana Smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. KaryatulisiniadalahaslidanbelumpernahdiajukanuntukmendapatkangelarakademikSarjana Strata 1 baik di UniversitasMuhammadiyah Palembang maupun di perguruantinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2019

M.Rizky Akbar

ABSTRAK

M.RIZKY AKBAR/ 212015311.M / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Perdana Smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana Smartfren di Kecamtan Seberang Ulu I Palembang.Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana Smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I palembang. Variabel yang digunakan adalah Kualitas Produk (X1), Harga (X2)dan Kepuasan Konsumen (Y). Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responden, dengan teknik pengambilan sampel *sampling* jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan metode kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda, menunjukkan ada pengaruh positif yang disebabkan variabel produk, harga, distribusi dan promosi terhadap keputusan pembelian, dengan persamaan regresi : $Y = 2,936 + 1,152 X_1 + 1,583 X_2$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan variabel kualitas produk, dan harga memberikan sumbangan terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 94,1%. Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} (268,564)> F_{tabel} (4,21), artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} (1,152) > t_{tabel} (0,68276), artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, t_{hitung} (1,583)> t_{tabel} (0,68276), artinya ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen .

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Abstract

M. Rizky Akbar / 212015311.M / 2019 / The Effects of Product Quality and Cost on Customer Satisfaction to Smartfren Sim Card in Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang

The problem in this study was how product quality and cost effect on customer satisfaction to Smartfren sim card in Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang. The objective of this study was to find out the effects of product quality on customer satisfaction to Smartfren sim card in Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang. This study employed an associative research. The variables used in this study was product quality (X1), cost (X2) and customer satisfaction (Y). There were thirty respondents chosen as the sample by using saturation sampling. The data used in this study was primary data and conducted by using questionnaire. Technique for analyzing the data was multiple linear regression. From the result showed that there were positive effects of the product, cost, distribution and promotion on customer satisfaction, with the regression equation was $Y = 2{,}936 + 1{,}152\ X_1 + 1{,}583\ X_2$. *From the coefficient of determination test showed that product quality and cost contributed highly to the customer satisfaction (94,1%). From F-test showed that* $F_{hitung}\ (268{,}564) > F_{tabel}\ (4{,}21)$ *which indicated that there was a significant effect of product quality on customer satisfaction and* $t_{hitung}\ (1{,}583) > t_{tabel}\ (0{,}68276)$ *indicated that there was a significant effect of product quality on the customer satisfaction.*

Keywords: Product Quality, Cost, Customer Satisfaction

PENGESAHAN
NO. 143 /Abstract/LB/UMP/ 11 / 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Pada penelitian ini, penulis menggunakantigavariabel yaitu pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana Smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang , terdapat 8indikator dengan 30sampel. Pada tekhnik analisis penulis menggunakan tehnik regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi.25

Ucapanterimakasih penulis sampaikan kepada ayahandaA.Gofar (Alm) dan IbundaRusnitaini. Mereka adalah orang yang telah banyak berjasa dan menyayangi penulis dengan tulus. " *Wahai Tuhanku, kasihilah keduanya, sebagaimana mereka mengasihi aku sejak kecil".*

Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan yang terdapat didalamnya baik isi ataupun penyajian, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta informasi yang didapatkan penulis.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Fauzi Ridwan, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, SE., M.Si. Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Diah Isnaini, SE., M.Si Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Pembimbing penelitian yang telah mengajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik.
5. BapakYudhaMahrom DS, S.E., M.Si. selaku Pembimbing penelitian yang telah mengajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

7 Keluarga Besarku tercinta yang telah memberikan do’a serta dukungannya kepada penulis selama menempuh pendidikan.

8 Keluarga besar kelasmalamyang telah membuat hari-hari penulis sangat indah di bangku perkuliahan.

9 Teman seperjuangan Bambang Adi, Winda Indri Astuti, M.Farhan,Firmansyah,Amrina Rosada Aziz Arda terima kasih buat bantuan dan dukungannya

10 Sahabat terbaikBambang Adi,Winda Indri Astuti,M.Syaifulloh terimakasih atas semangatnya .

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat, bagi Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang pada khususnya dan untuk semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan dalam penulisan penelitian ini. Semoga amal dan ibadah yang dilakukan memdapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Febuari 2019

Penulis

(M. Rizky Akbar)

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN..... i

HALAMAN JUDUL..... ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO v

HALAMAN PRAKATA vi

HALAMAN DAFTAR ISI..... ix

HALAMAN DAFTAR TABEL xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Lata rBelakang Masalah.....1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian.....6
D. Manfaat Penelitian.....6

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 7
A. Landasan Teori.....7
B. Penelitian Sebelumnya 30
C. Kerangka Pemikiran.....33
D. Hipotesis.....34

BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis Penelitian.....35
B. Lokasi Penelitian 36
C. Operasional Variabel.....36
D. Populasi dan Sampel 37
E. Data yang diperlukan.....37
F. Metode Pengumpulan Data.....38

G. Analisis dan Teknik Analisis.....39
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 45
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....45
2. Pengujian Instrumen 46
3. Karakteristik Responden.....50
4. Distribusi Jawaban Responden.....54
5. Proses Pengujian.....57
B. Hasil Pembahasan Penelitian 63

BAB VSIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan.....65
B. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan konsep yang diperlukan oleh semua organisasi, tidak peduli apakah organisasi yang berorientasi pada profit maupun nonprofit, organisasi kecil, sedang, maupun besar, dan organisasi swasta maupun pemerintah. Setiap organisasi memerlukan konsep pemasaran guna mengarahkan kegiatannya pada berbagai hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan manusia. Orientasi ini memungkinkan setiap perusahaan dapat mengarahkan semua bagiannya untuk melakukan kegiatan sesuai tujuan yang akan dicapai. Kegiatan yang dimaksud merupakan kegiatan yang dinamikannya terus berubah sesuai dengan perubahan kebutuhan/keinginan manusia.

Itulah sebabnya pemasar tertarik memahami proses pembelian, bahkan perkembangan dinamika pasar juga menyebabkan pemasar tertarik pada proses dan pasca konsumsinya. *Kedua,* adalah pihak yang berkepentingan dengan pendidikan dan perlindungan konsumen. Pihak ini melakukan untuk membantu konsumen melakukan konsumsi secara lebih bijaksana. Melalui pendidikan dan sosialisasi yang mendukung, konsumen dapat diajarkan untuk mengenal dan menolak beragam tindakan komsumsi yang merugikan dirinya sendiri maupun orang banyak. *Ketiga*, adalah kebijakan publik, pendidikan tidak dapat menjamin keamanan konsumen berkonsumsi.

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasaan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha untruk menigkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 4) kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan pertahtian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Kualitas produk neniliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya kualitas produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan apaupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Dengan kata lain, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera pasar.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 345) harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atau suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk

manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

Pada era globalisasi persaingan antar perusahaan semakin ketat,manusia dituntut untuk lebih aktiv,hal yang sama harus dilakukan oleh manusia dalam memnuhi kebutuhan komunikasi mereka.kebutuhan akan internet menjadi kebutuhan penting bagi masyrakat untuk dapat mengakses informasi dengan mudah.hal tersebut dikarenakan dengan layanan internet,maka masyarakat dapat menjelahi dunia maya untuk mencari informasi yang dibutuhkan ataupun mengakses layanan media sosial yang pada saat ini digemari dikalangan masyarakat sebagian sebagai sarana komunikasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka masyarakat menginginkan layanan internet yang cepat dan tanpa hambatan untuk dapat mendapatkan data ataupun informasi yang dibutuhkan dengan mudah .provider telekomunikasi banyak menawarkan paket internet.layanan paket internet tersebut banyak menawarkan bebagai macam vitur sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Pelanggan dapat memilih paket internet yang sesuai dengan kebutuhan begitu juga menyesuaikan paket harga.semakin tinggi fitur dan kuota internet yang diambil tentu saja harga akan menjadi mahal.akan tetapi ada juga provider telekomunikasi yang menawarkan paket hemat layanan internet sehingga masyarakat dapat mendapatkan layanan internet dengan harga yang terjangkau sesuai dengan kemampuan. Hal tersebut dikarenakan pada saat ini masyarakat masih mempertimbangkan harga

harga pada saat pemilihan tarif layanan internet. Masyarakat cenderung memilih tarif layanan dengan harga yang murah dan mendapatkan berbagai kelebihan apabila dibandingkan dengan tawaran provider lainya.

Beberapa provider telekomunikasi menawarkan paket hemat layanan internet dengan harga murah dan kuota yang cukup akan tetapi dengan kualitas layanan yang kurang maksimal diantranya adalah sinyal internet yang kurang bagus sehingga menyebabkan akses data menjadi lambat. Menyikapi fenomena yang ada di masyarakat tersebut maka hadir layanan internet dari Smartfren dengan kualitas layanan 4G dan bebagai keunggulan yang dapat menjadi pilihan masyarakat dalam mengakses layanan internet.

Sebagai salah satu operator komunikasi di Indonesia yang telah meluncurkan layanan 4G dimana memiliki keunggulan diantaranya akses data internet lebih cepat. Diharapkan dengan adanya keunggulan tersebut maka pelanggan akan puas terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 1.1

Berikut Daftar Harga Berbagai Produk Dari Smartfren .

Smartfren Data			
Produk	Pembagian Kuota	Harga	Masa Aktiv
10gb	5gb Kuota Reguler 5gb Kutoa Malam	30.000	30 Hari
16gb	8gb Kuota Reguler 8gb Kuota Malam	40.000	30 Hari
30gb	15gb Kuota Reguler 15gb Kuota Malam	60.000	30 Hari
60gb	30gb Kuota Reguler 30gb Kuota Malam	100.000	30 Hari
Unlimi ted	1gb Perhari	65.0000	30 Hari

Sumber : PT. Smartfren Telecom Tbk

PT. Smartfren Telecom Tbk merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terdepan diindonesia. Pada tahun 2015, Smartfren berinovasi dengan meluncurkan layanan 4G LTE Advanced komersial pertama di Indonesia, dan di awali tahun 2016, Smartfren kembali mencetak sejarah sebagai perusahaan telekomunikasi pertama di Indonesia yang menyediakan layanan Voice over LTE (VoLTE) secara komersial. Pada tahun 2017, Smartfren mengukuhkan posisinya sebagai penyedia layanan operator 4G terdepan melalui imigrasi pelayanan CDMA menjadi pelayanan 4G, sehingga perseroan saat ini merupakan satu-satunya operator yang beroperasi di jaringan 4G sepenuhnya. Dengan wilayah cakupan jaringan yang luas, melalui sekkitar 15.000 BTS 4G yang tersebar di 200 kota diseluruh indonesia, Smartfren telah didaulat menjadi official telco partner untuk brand-brandsmartphone globar ternama. Selain

itu, Smartfren juga menghadirkan pengalaman layanaan data yang fleksibel melalui pilihan paket data yang bervariasi.

Berdasarakan hasil observasi terhadap 10 orang pengguna Smartfren d iwialyah Seberang Ulu I Palembang,dapat diketahui bahwa pemilihan layanan data berbasis data internet oleh masyarakat dipengaruhi oleh banyak faktor.Diantaranya kualitas produk yang diberikan oleh layanan tersebut. kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk.jika kualitas produk baik maka keinginan dan kebutuhan akan terpenuhi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka menjadi menarik melakukan kajian tentang " Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Perdana Smartfren di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang"

B. Rumusan Masalah

Adakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana Smartfrendi Kecamatan Seberang Ulu I Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kartu perdana Smartfren Unlimited di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan dan ilmu serta memperluas wawasan dan sebagai perbandingan teori yang didapat dengan kenyataan yang terjadi dan berusaha mencari pemecahan secara ilmiah. Khususnya dalam kajian pemasaran.

2. Manfaat bagi Almamater

   Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan sebagai acuan bagi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Eko Wardhani (2012) *Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash Di Surabaya*

Jon Carlos Wora (2017) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*

Lusiana Eka Wibisono (2016) (2016) *kualitas produk terhadap kepuasan konsumenSim CardGSM Prabayar XLYogyakarta*

Kolter,P.Dan Keller,K.(2013). *Manajemen Pemasaran. Jilid* 1. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gremedia

Kolter,P Dan Armastrong,G.(2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 13. Jakarta Erlangga

Keller,Kotlerdan (2018*) Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jilid 1 jakarta

Keller,Kotlerdan (2018) *Manajemen Pemasaran* Edsisi 13 Jilid 2 Jakarta

Lumpiyandi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*: Berbasis Kompetensi Jakarta: Selemba Empat.

Tjiptono, Fandy. (2009). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Jakarta: Gremedia Pustaka Utama

Dr. Etta Mamang Sangadji, M.si., Dr. Sopiah, MM., M.Pd. (2013). *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta. C. V ANDI OFFSET (penerbit Andi)

Sugiyono (2016). Metode *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. ALFABETA

Agustina Shinta (2011) *Manajemen Pemasaran*, Malang Universitas Brawijaya Press UB Press