

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA BOLT! DI JAKARTA**

**MEILIANA WAHIDA
8215128582**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND
SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION
BOLT! IN JAKARTA**

**MEILIANA WAHIDA
8215128582**



**Thesis is Written as One Of The Requirements For Getting Bachelor Degree
of Economics**

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

MEILIANA WAHIDA. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BOLT! Di Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta, (2) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna BOLT! di Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang yang telah menggunakan BOLT! minimal selama 3 bulan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta, dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 8.055 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.215, (2) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta. Hal ini dibuktikan bahwa hasil penelitian variabel harga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9.864 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.360, dan (3) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BOLT! di Jakarta, dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 6.293 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.284.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

MEILIANA WAHIDA. The Impact of Product Quality, Price, and Service Quality Toward Customer Satisfaction BOLT! In Jakarta. Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta in 2016.

This research aims to determine: (1) the impact of product quality to customer satisfaction BOLT! in Jakarta, (2) the impact of price on consumer satisfaction BOLT! in Jakarta, and (3) the impact of service quality on customer satisfaction BOLT! in Jakarta. The methodology used in research is survey. The population in this research are all customers of BOLT! users in Jakarta. The sampling technique using purposive sampling method with a sample size of 200 people who has the use bolt! at least for 3 months. The technique of collecting data using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Data analysis techniques used to answer the hypothesis is multiple regression.

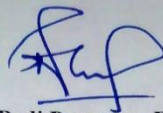
The results showed that: (1) There is a positive effect product quality to customer satisfaction BOLT! in Jakarta, evidenced from t_{value} of 8.055 with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a regression coefficient of 0.215, (2) there price positive effect on customer satisfaction BOLT! in Jakarta. It was proven that price variable research results obtained t_{value} of 9.864 with a significance value of 0.000 ($0.000 < 0.05$) and the regression coefficient has a positive value of 0.360, and (3) There is a positive effect of service quality on customer satisfaction BOLT! in Jakarta, evidenced from t value of 6.293 with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a regression coefficient of 0.284.

Keywords: product quality, price, service quality, customer satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

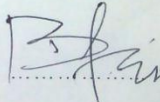
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		4/8-16
2. <u>Rahmi, SE, M.SM</u> NIP.	Sekretaris		1/8-16
3. <u>Andi Muhammad Sadat, SE, M.Si</u> NIP. 19741221 200812 1 001	Penguji Ahli		1/8-16
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		2/8-16
5. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		2/8-16

Tanggal Lulus :

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan, dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 01 Agustus 2016
Yang membuat pernyataan



Meiliana Wahida
NIM. 8215128582

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kasih-sayang, dan kemudahan yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BOLT! Di Jakarta”. Skripsi ini dibuat oleh peneliti sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan membimbing dan memberi masukan kepada peneliti.
2. Bapak Andrian Haro, S.Si. MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan membimbing dan memberi masukan kepada peneliti..
3. Bapak Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si dan Ibu Rahmi, SE selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda tercinta Syamsudin dan Ibunda Tercinta Nany Taryani, selaku orang tua peneliti, serta Kakak tersayang Rahmatia Ramadhani yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman terdekat saya Adhitia Purnama Dian yang selalu memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Para sahabat, orang terdekat, dan teman seperjuangan yaitu Mela, Risna, Dona, Balqish, Evy, Adila, Agita, Annisakus, dan AnnisaCr yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Mahasiswa UNJ khususnya Manajemen Non Reguler B 2012; yang telah membantu peneliti serta memberikan motivasi dalam penelitian ini,
11. Sahabat terdekat saya, Adilah Rahmawati yang telah mendoakan dan memberikan motivasi kepada peneliti,

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat terbuka dalam menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, Agustus 2016

Peneliti