

**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MEREK
AQUA DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

**UNI AMITA
NIM : 2009210344**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MEREK
AQUA DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

**UNI AMITA
NIM : 2009210344**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

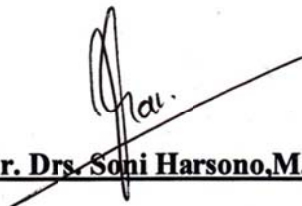
**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *AQUA* DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

UNI AMITA
NIM : 2009.210.344

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal :



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MEREK
AQUA DI SURABAYA**

Disusun oleh

UNI AMITA

NIM : 2009.210.344

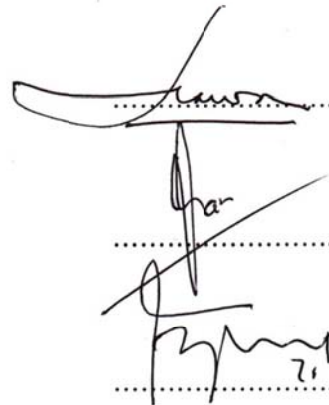
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Anggota : Emma Julianti, S.E.,MM



Handwritten signatures of the examiners, including the names Irawan, Harsono, and Emma Julianti, written over dotted lines.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Uni Amita
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juni 1991
N.I.M : 2009210344
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, Nilai Manfaat dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan merek *AQUA* di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal :



(Mellyza Silvy, S.E.,M.Si.)

Dosen pembimbing,

Tanggal :



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

MOTO

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya” (Abraham Lincoln)

“ You have to believe ALLAH SWT”

“Tujuan kita hidup didunia ini adalah untuk beribadah kepada allah SWT sehingga ibadahlah yang menjadi motivasi hidup kita”

PERSEMBAHAN

Saya ucapakan Terima Kasih kepada ALLAH SWT dan orang – orang yang telah memberikan semangat yang tinggi dan arti hidup yang sebenarnya, Terima kasih akan diberikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segalanya, mengabulkan segala keinginan saya, mendengarkan segala doa-doa saya, membuat saya menjadi hamba yang selalu bersyukur, sabar dan melancarkan segala urusan saya.
2. Alm. ayah terima kasih telah menjadi ayah yang baik, sangat sayang sama uni dan sebaliknya uni sangat sangat sayang sekali sama ayah, terima kasih telah mengajarkan apa arti hidup, menjadikan uni anak yang soleha, memberikan ilmu agama, ilmu-ilmu yang bermanfaat , terima kasih telah memberikan dukungan serta doa-doa yang ayah berikan. Semoga ayah disana bisa melihat anak ayah sekarang menjadi Sarjana Ekonomi, semoga ayah bangga I MISS YOU ayah I LOVE YOU SO MUCH.
3. Mami terima kasih menjadi seorang ibu yang KUAT, HEBAT, mempunyai SEMANGAT yang TINGGI. Uni sayang sama mami, terima kasih untuk dukungannya dan segala doa-doamu. Semoga mami bangga dengan pencapaian ini, akhirnya UNI AMITA, S.E
4. Ema Aristiani terima kasih menjadi kakak yang baik, memberikan dukungan yang luar biasa. Muachhhh...
5. Keluarga besar Suwandi dan Sudiran saya bangga ada didalam keluarga besar ini, terima kasih untuk semuanya mengajarkan tentang agama, mengingatkan selalu sholat, berdoa, berusaha dan akhirnya uni bisa seperti ini ☺
6. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. terima kasih telah membimbing saya, dan sabar membimbing saya.
7. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya terima kasih banyak telah memberikan ilmu-ilmu ekonomi.
8. Hai hai ... terima kasih telah menjadi sahabat 9 tahun yang baik, tulus, lucu, yang suka bikin ngakak meski kadang nyebelin dikit hihhi, tapi uni sangat sayang sama kalian Isyihhar Hakim, Arini Kuswulandari.
9. Teman tersayang, yang ngomongnya suka gak sadar kalau emosi hihihhi Roudlotul Jannah Noviana Putri yang sudah menjadi ibu muda, terima kasih banyak bebi ku sudah super baik sama aku, menjadi sahabat diperkuliahan, ada disaat sedih dan bahagia hahhah
10. Teman-teman STIE Perbanas Surabaya yang Uni kenal terima kasih banyak Puput Graha Kusbianto, telah memberikan dukungan super duber,

nemenin begadang, antar sana sini hihihi. Nabilla R, Luqita S,
Moh.Ikhwana, Edit H, Mega, Rizky Virgonia, Afif, Rezkianto, Fauzi dll.

11. Terima kasih Ibu dan Bapak guru dari :

- TK Siwi Handayani Surabaya
- SD Patemon XIII Surabaya
- SMP GIKI 1 Surabaya
- SMA GIKI 2 Surabaya

Saya sangat berterima kasih sekali atas ilmu yang diberikan sehingga bermanfaat sampai sekarang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan **SKRIPSI** dengan tepat waktu yang berjudul “**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MEREK AQUA DI SURABAYA**”.

Kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Soni Harsono., Drs., M.Si selaku dosen pembimbing yang memberi saran sehingga SKRIPSI ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta, kedua orang tua yang selalu mendukung sepenuhnya dan mendoakan agar penyelesaian SKRIPSI berjalan dengan lancar.

Peneliti berharap agar SKRIPSI ini dapat bermanfaat dan membantu mahasiswa untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

Akhirnya, peneliti berharap terdapat saran-saran yang membangun motivasi untuk pembaca.

Surabaya, 29 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAC	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Harga	13
2.2.2 Nilai Manfaat	16
2.2.3 Kualitas.....	18
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.5 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.6 Pengaruh Nilai Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.2.7 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.3.1 Variabel Bebas	26
3.3.2 Variabel Terikat	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.4.1 Harga	27
3.4.2 Nilai Manfaat	28
3.4.3 Kualitas	28

	3.4.4 Kepuasan Pelanggan	29
3.5	Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sample	29
3.6	Instrumen Penelitian	30
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8.	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	34
	3.8.1 Uji Validitas	34
	3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.9	Teknik Analisis Data	35
	3.9.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) .	36
	3.9.2 Uji Simultan	37
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	39
	4.1.1 Karakteristik Responden	39
4.2	Analisis Data.....	42
	4.2.1 Uji Validitas	42
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
	4.2.3 Analisis Deskriptif.....	44
	4.2.4 Uji Normalitas	50
	4.2.5 Analisis Regresi.....	51
4.3	Pembahasan	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Keterbatasan Penelitian	60
5.3	Saran	61

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

JADWAL PENULISAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sekarang Dan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Pertanyaan Kuisisioner	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk Galon Merek <i>Aqua</i>	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.8	Rentang Interval dari Skala Kategori	45
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	46
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Nilai Manfaat	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.14	Data Koefisien Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.15	Hasil Uji t	53
Tabel 4.16	Hasil Uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Volume Produksi AMKD Tahun 2005-2011	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Frekuensi
- Lampiran 4 : Validitas
- Lampiran 5 : Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Uji t dan Uji F

***THE INFLUENCES OF PRICE, BENEFIT VALUE AND QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION OF AQUA BRAND IN SURABAYA***

ABSTRACT

The research purposes to recognizes what are price, benefit value and quality simultaneously have significant influences on consumer satisfaction of drinking water package AQUA brand in Surabaya and to knowing the price, benefit value and quality partially have significant influences on consumer satisfaction of drinking water package AQUA brand in Surabaya. The researcher using primary data source. Data collecting method of this research by distributing questionnaire. Population of this research are user of drinking water package gallon brand AQUA in Surabaya. In this research the researcher uses samples as 100 respondents of drinking water package gallon brand AQUA user during one year in Surabaya. The research use multiple linear regression analysis instrument and data calculation done by using Statistic Program of Social Science (SPSS) 16.0, and sampling technique Convenience Sampling. From t test had been done could be known that are price, benefit value and quality have significant influences partially on dependent variabel that is consumer satisfaction. From F test had been done known that are price, benefit value and quality have significant influences simultaneously on dependent variabel that is consumer satisfaction. From the discussion result of multiple linear regression can be concluded that there is simultaneously influences as 56,5% between price, benefit value, and quality toward consumer satisfaction. While remain as many 43,4% influenced by other variable.

Keywords : price, benefit value, quality, consumer satisfaction