

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL
JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh

EKO HARTANTO

B 100 020 382

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2006

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL
JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : EKO HARTANTO

NIM : B 100 020 382

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal : _____

Dan dinyatakan telah memnuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing

(Ahmad Mardalis,SE ,MBA.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H, Syamsudin.MM.)

MOTTO

Tidak ada kemenangan dan keberhasilan tanpa ada pengorbanan dan ketekunan, dan tak ada pengorbanan dan ketekunan yang berhasil tanpa ada keyakinan.

(Bukhori Muslim)

Setiap perubahan dalam sikap manusia harus terjadi lewat pemahaman serta penerimaan internal. Manusia adalah satu-satunya makhluk yang dikenal dapat membentuk ulang dan mencetak ulang dirinya sendiri dengan mengubah sikapnya.

(John C. Maxwel)

Membuat kekeliruan itu manusiawi tetapi kalau penghapusnya lebih cepat habis dari pada pensilnya, anda terlalu banyak membuat kekeliruan.

(Jerry Jankins)

Lebih baik diasingkan dari pada menyerah pada kemunafikan.

(GIE)

*Lakukan dahulu dan pengalaman yang akan memberikan pelajaran
Lebih baik mencoba, gagal dari pada gagal mencoba.*

(Eko)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ikhlas dan rasa kasih sayang, karya yang sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu serta Adik-adikku yang tersayang;
2. The Special my friend;
3. Rekan-rekanku yang ada di Permadi Krida Mulia;
4. Teman –teman kelas G angkatan 2002.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT,atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO”.

Tak lupa solawat serta salam penulis haturkan ke junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW atas semua pengorbanan yang Ia berikan sehingga kita semua dapat menikmati manisnya ibadah pada agama islam.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil, sehingga dapat memudahkan dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. H, Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;

2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Bapak Ahmad Mardalis,SE,MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Ayah dan Ibu yang telah memberikan motivasi, doa, dan segala pengorbanannya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu;
5. Pimpinan dan karyawan Perusahaan meubel Jati Mutu furniture polokarto sukoharjo yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini;
6. Adikku Bambang Dwi Hartanto yang telah memberikan warna dan kegembiraan dalam hidup ini;
7. *Thanks to The Special Frend “ Lilis Supriyatin “* atas semua waktu dan nasehat serta motivasinya;
8. Keluarga besar PERMADI KRIDA MULIA terima-kasih untuk semua keakraban kita selama ini, mari satukan tekad raih cita-cita;
9. Teman-teman kelas G angkatan 2002 terima kasih untuk semua bantuan dan kebersamaannya dalam menempuh studi.;
10. .Teman-teman (*Yusuf Bolot,Mulato,Munfaat,Bung Tomo,Mas Lempunk*) terima-kasih untuk semua bantuannya;
11. Serta semua pihak yang ikut membantu dan memberikan dorongan serta motivasi.kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan kelemahan untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Nopember 2006

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Pembatasan Masalah | 5 |
| D. Tujuan Penelitian | 5 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Skripsi | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Perilaku Konsumen | 8 |
| a) Pengertian dan Pentingnya | 8 |
| b) Teori-teori Perilaku Konsumen | 9 |
| A. Teori Ekonomi | 10 |
| B. Teori Psikologis | 10 |

| | |
|--|-----------|
| C. Teori Sosiologis | 13 |
| D. Teori Antropologis | 13 |
| c) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 14 |
| a. Faktor Kebudayaan | 14 |
| b. Faktor Sosial | 15 |
| c. Faktor-faktor Pribadi | 16 |
| d. Faktor-faktor Psikologis | 18 |
| d) Proses Pembelian Konsumen | 19 |
| e) Tipe-tipe Perilaku Konsumen | 21 |
| B. Kepuasan Konsumen | 24 |
| 1. Pengertian dan Pentingnya | 24 |
| 2. Teori dan Model Kepuasan Konsumen | 24 |
| a. Teori Ekonomi Mikro | 25 |
| b. Perspektif Psikologis dari Kepuasan Konsumen | 25 |
| c. Konsep Kepuasan Konsumen dari Perspektif <i>TQM</i> | 28 |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 30 |
| C. Barang | |
| 1. Pengertian Produk Berupa Barang | 31 |
| 2. Klasifikasi Barang Konsumen | 32 |
| 3. Dimensi Kualitas Produk Berupa Barang | 33 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| A. Kerangka Penelitian | 35 |
| B. Hipotesis | 36 |

| | |
|--------------------------------|----|
| C. Metode Penelitian | 37 |
| D. Data dan Sumber Data | 38 |
| E. Analisis Data | 38 |
| a) Uji Validitas | 38 |
| b) Uji Reliabilitas | 39 |
| c) Uji Regresi Berganda | 39 |
| d) Uji t | 40 |
| e) Uji F | 42 |
| f) Koefisien Determinasi R^2 | 44 |

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran umum dan obyek penelitian | 45 |
| I. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan Meubel Andhika | 45 |
| II. Fungsi dan Tujuan Berdirinya Perusahaan | 47 |
| III. Struktur Organisasi | 48 |
| B. Diskripsi Data | 51 |
| C. Analisis Data | 52 |
| 1. Uji Validitas | 52 |
| 2. Uji Reliabilitas | 53 |
| .3. Uji Regresi Berganda | 53 |
| 4. Uji t | 54 |
| 5. Uji F | 59 |
| 6. Koefisien Determinasi R^2 | 60 |

| | |
|-----------------|----|
| BAB V PENUTUP | 62 |
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran –saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.1. | hasil Uji Validitas | 52 |
| Tabel 4.2. | hasil Uji Reliabilitas | 53 |
| Tabel 4.3. | hasil Uji t variabel independent (<i>durability,performance, conformance to specification, aesthetics</i>) | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II.1. Tipe-tipe perilaku konsumen | 22 |
| Gambar III.1 Kerangka teoritis | 35 |
| Gambar III.2 Uji t regresi linier berganda | 41 |
| Gambar III.3 Uji F untuk koefisien regresi linier berganda | 43 |
| Gambar IV.1 bagan stuktur organisai perusahaan | 48 |
| Gambar IV.2 Uji t untuk b_1 regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen | 55 |
| Gambar IV.3 Uji t untuk b_2 regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen | 56 |
| Gambar IV.4 Uji t untuk b_3 regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen | 57 |
| Gambar IV.5 Uji t untuk b_4 regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen | 58 |
| Gambar IV.6 Uji F untuk koefisien regresi linier berganda | 60 |

ABSTRAK

EKO HARTANTO, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO

Kualitas produk dipandang sangat perlu dan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memikat konsumen untuk melakukan pembelian sekaligus memuaskan konsumen. Pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pengalamannya terhadap produk yang baru dikonsumsi.

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini antara lain: 1) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas produk (*Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*) secara individu terhadap tingkat kepuasan konsumen dan 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas produk (*Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut: 1) terdapat pengaruh variabel independent *durability* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen); 2) terdapat pengaruh variabel independent *performance* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen); 3) terdapat pengaruh variabel independent *conformance to specifications* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen) dan 4) terdapat pengaruh variabel independent *aesthetics* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen). Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan uji Regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis regresi linier menunjukkan harga untuk estimasi regresi:

$$Y = 0,097 + 0,625X_1 + 0,501X_2 + 0,447X_3 + 0,486X_4$$

Koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa daya tahan (*durability*) menunjukkan nilai koefisien terbesar 0,625 berarti daya tahan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa ke empat variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel *durability*, variabel *performance*, variabel *conformance to specifications* dan variabel *aesthetics* terhadap variabel kepuasan konsumen terbukti.

Hasil uji F menunjukkan sebesar 152,331. Dengan demikian F-hitung > F-tabel pada taraf signifikansi 0,05. F-tabel=2,57. Sehingga hipotesis yang menunjukkan bahwa secara serentak variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen terbukti. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan faktor-faktor yang berpengaruh yang dapat dijelaskan sebesar 0,931. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebesar 93,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel di dalam model. Sedangkan sisanya sebesar 6,9% dipengaruhi variabel lain di luar model.

Kata kunci: *Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*