

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN PRODUK NOTEBOOK
(Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

WAHYU KURNIAWAN

B 100 080 058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN PRODUK NOTEBOOK
(Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook)**

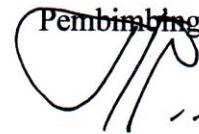
Yang ditulis oleh:

WAHYU KURNIAWAN

B 100 080 058

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juni 2012


Pembimbing


(Dra. Chuzaimah, MM.)



Mengetahui,

Dekan Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. H. Triyono, SE., M. Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Kurniawan
NIRM : 08.6.106.02016.500058
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepercayaan Konsumen Produk Notebook (Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2012

Yang membuat pernyataan


Wahyu Kurniawan

MOTTO

*“Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”
(QS. Al An’aam: 162)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sampai kaum itu mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
(QS. Ar Ra’d: 11)*

*Dan kepada Allah sajalah bersujud segala apa yang ada dilangit dan segala makhluk melata yang ada di bumi, dan juga para malaikat, sedang mereka (malaikat) tidak menyombongkan diri.
(QS An Nahl : 49)*

*Guru terbesar adalah pengalaman, keberanian terbesar adalah kesabaran, kesalahan terbesar adalah putus asa, dosa terbesar adalah takut, kebanggaan terbesar adalah kepercayaan, pemberian terbesar adalah partisipasi, modal terbesar adalah percaya diri, rahasia terbesar adalah kematian.
(Ali Bin Abu Thalib)*

*“Pengetahuan adalah kekuatan”
(Penulis)*

*“Bebas berekspresi untuk meraih mimpi”
(Penulis)*

*“Hidup ini adalah perjuangan, hadapi semua ini dengan senyum dan ikhlas karena Allah pemilik semesta alam”
(Penulis)*

*“Bukan harta kekayaanlah, tetapi budi pekerti yang harus ditinggalkan sebagai pusaka untuk anak – anak kita”
(Penulis)*

PERSEMBAHAN

*Dengan Menyebut Nama Alloh SWT
Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*

*“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah dia usahakannya. Dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).
(QS. An Najm: 30-40)*

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT atas seluruh Rahmat dan KaruniaNya sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Ayahanda dan ibundaku tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, dan rangkaian doamu yang tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Terimakasih kepada Adikku tersayang sebagai pemacu semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku

Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya

Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur *Alhamdulillah* atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PRODUK NOTEBOOK (Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook)**.

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

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Faresthi Nurdiana Dihan, SE., MM. selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dra. Chuzaimah, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan

membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Kedua orang tua saya, terima kasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
8. Adikku, yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai pemacu semangat.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan kelas C angkatan 2008 dan Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.
10. Semua pihak yang telah membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2012

Penulis

Wahyu Kurniawan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN KEASLIAN SKRPSI | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Pengertian Pemasaran | 10 |
| B. Perilaku Konsumen | 11 |
| C. Kepercayaan | 12 |

| | |
|---|----|
| D. Kualitas | 16 |
| E. Kualitas Pelayanan | 17 |
| F. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen | 19 |
| G. Kualitas Produk..... | 20 |
| H. Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen | 21 |
| I. Harga | 22 |
| J. Hubungan antara Harga dan Kepercayaan Konsumen | 24 |
| K. Penelitian Terdahulu | 25 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Kerangka Pemikiran..... | 29 |
| B. Hipotesis | 31 |
| C. Definisi Operasional Variabel | 31 |
| D. Populasi, Sampel dan Sampling | 33 |
| E. Data dan Sumber Data | 36 |
| F. Alat Instrumen | 36 |
| G. Analisis Data | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Analisis Data..... | 44 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian..... | 44 |
| 2. Analisis Instrumen Penelitian | 47 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 50 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4. Uji Hipotesis | 53 |
| B. Pembahasan | 61 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar II.1 Jalur Perubahan Kepercayaan, Sikap dan Perilaku | 15 |
| Gambar III.1 Kerangka Pemikiran | 29 |
| Gambar IV.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Untuk Uji Heteroskedastisitas | 51 |
| Gambar IV.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> Untuk Uji Normalitas | 52 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel I.1 Tingkat Penjualan Produk Notebook | 4 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 44 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 45 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 45 |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Produk..... | 46 |
| Tabel IV.5 Deskriptif Data Penelitian | 46 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) | 47 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2) | 48 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Produk (X_3) | 48 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (Y) | 49 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas | 50 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Hipotesis Penelitian | 53 |

ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PRODUK NOTEBOOK (Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan konsumen dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pemikiran bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan pengelolaan manajemen pemasaran terutama yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen dan faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam pemakaian sebuah produk.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan konsumen. Alat analisis yang digunakan Uji Asumsi Klasik, Analisis Linier berganda dan pengujian hipotesis yaitu: uji t, uji F dan uji R^2 . Pengumpulan data didapat secara langsung dengan menyebarkan kuisioner. Untuk populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah semua kalangan yang bisa digunakan untuk bahan penelitian dari pelajar, mahasiswa dan para pekerja atau karyawan dengan mengambil 100 orang sebagai sampel yang berdistribusi di area kota Surakarta. Dalam teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disusun persamaan regresi, yaitu: $Y = 4,120 + 0,164X_1 + 0,119X_2 + 0,232X_3$, dari persamaan tersebut dapat disimpulkan variabel harga produk merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,232. Hasil uji t menunjukkan $t_{hitung} X_1 = 2,708$ dan $\rho = 0,008$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen, $t_{hitung} X_2 = 2,105$ dan $\rho = 0,038$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen, $t_{hitung} X_3 = 2,976$ dan $\rho = 0,004$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan harga produk terhadap kepercayaan konsumen. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 21,746$ dan $\rho = 0,000$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga produk terhadap kepercayaan konsumen dalam memilih notebook. Hasil uji R^2 diperoleh $R^2 = 0,405$ atau 40,5%, Artinya kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga mampu menjelaskan kepercayaan konsumen sebesar 40,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepercayaan