

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kelancaran. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabat fillah yang telah mendahului kita semoga mendapat nikmat disisi-Nya. Adapun judul dari penelitian ini adalah “ Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan smartphone Blackberry Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Ayahanda tersayang Budiman Surbakti, SH & Ibunda tercinta Soh Ukur Br. Padang atas jerih payah dan do'anya selama ini kepada penulis, serta adik saya tersayang Rizky Yola Kirana Surbakti yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina Lubis, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area serta masukan-masukan yang diberikan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini seperti perbaikan tentang penulisan abstrak, penambahan tentang sejarah objek penelitian, dan sebagainya.

4. Bapak Hery Syahrial, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis seperti penyempurnaan tentang latar belakang permasalahan penelitian, penyesuaian teknik analisis dan metode yang digunakan, penyempurnaan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, dan sebagainya.
5. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini seperti perbaikan tentang bahasa dalam penulisan kesimpulan dan saran, perbaikan tentang penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis, dan sebagainya.
6. Ibu Yuni Syahputri, SE, M.Si, dan telah bersedia meluangkan waktunya untuk menghadiri seminar proposal penulis sebagai sekretaris.
7. Bapak Mohd. Idris Dalimunthe, SE, M.Si, yang telah banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis.
8. Bapak Ilham Ramadhan Nasution SE, Msi, yang telah banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar, yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Pegawai/karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Kak Irawati sebagai senior yang telah banyak mengajarkan dan membantu proses pembuatan skripsi.
12. Fadila Rahayu terima kasih atas motivasi, do'a dan bantuan selama ini.
13. TEAMWORK (Pak Ihsan, Pak Idris, Pak Ilham, Julia Pertiwi S, Fakhrur Rozi Pohan, Namira Haura, Sutrisno) terima kasih atas kerja sama selama ini. Semoga kita semua sukses dan semoga Allah Swt tetap mengizinkan kita untuk menjaga silaturahmi.
14. Faiz Amri, Sofi Annisa Tanjung, Alfian, Ramadaniati, dan Dede Hardiansyah terima kasihlah pokoknya. Semoga kita sukses kawan.

15. Sahabat-sahabatku, terima kasih atas kesetiannya selama ini yang selalu ada disaat senang maupun kesulitan, cinta dan kasih sayang yang tulus dari kalian dan semoga Allah tetap mengizinkan kita untuk menjaga silaturahmi ini sampai akhir hayat.
16. Keluarga, terima kasih atas motivasi, do'a dan bantuan kalian selama ini.
17. Teman-teman seperjuanganku dan seluruh teman-teman di program studi manajemen angkatan 2012, semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud dan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis harapkan semoga segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa, Amin yarobbal alamin.

Medan, Maret 2016

Muhammad Rizal Surbakti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	6
1. Kepuasan Pelanggan	6
1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	6
1.2 Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan.....	7
1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Harga.....	10
2.1 Pengertian Harga.....	10
2.2 Indikator Harga	11
3. Kualitas Produk.....	12
3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
3.2 Indikator Kualitas Produk	13
B. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan, Harga, dan Kualitas Produk ...	14
1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	15
C. Penelitian Terdahulu	16
D. Kerangka Pemikiran	17
E. Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	18
1. Jenis Penelitian.....	18
2. Lokasi Penelitian.....	18
3. Waktu Penelitian.....	18
B. Penentuan Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	19
C. Definisi Operasional.....	21
D. Jenis dan Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Analisis Data.....	24
1. Uji Instrumen.....	24
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
3. Uji Hipotesis.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	28
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
a. Sejarah Perusahaan Smartphone Blackberry.....	28
b. Sejarah Universitas Medan Area.....	29
2. Visi Dan Misi Universitas Medan Area.....	31
3. Struktur organisasi.....	33
B. Pembahasan.....	34
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	34
2. Profil Responden.....	34
3. Tabulasi Jawaban Responden.....	36
4. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	43
5. Uji Statistik.....	46
6. Pengujian asumsi klasik.....	47
7. Uji hipotesis.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Daftar Tabel

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Rincian waktu penelitian	19
Tabel 3.2	Definisi operasional	21
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Likert.....	24
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jurusan	35
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Kelas	35
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan....	36
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Harga.	39
Tabel 4.7	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X_1 , dan X_2	45
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (R^2).....	50
Tabel 4.14	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.15	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	52

Daftar Gambar

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Universitas Medan Area.....	33
Gambar 4.2.	Grafik Histogram.....	47
Gambar 4.3.	Kurva PP-Plots	48
Gambar 4.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49