PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENTAL ALIF COMPUTER KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Manajemen

Oleh :

SUNARSIH

NPM : 12.1.02.02.0209

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA

UN PGRI KEDIRI

2016

Skripsi oleh:

SUNARSIH

NPM : 12.1.02.02.0209

Judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENTAL ALIF KOMPUTER KEDIRI

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian atau Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal : 14 Agustus 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Ema Nurzainul H. S.E., M.M.	**Ismayantika Dyah P. S.E., M.B.A**
NIDN. 0727127801	NIDN. 0706108902

ii

Skripsi oleh:

SUNARSIH
NPM : 12.1.02.02.0209

Judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENTAL ALIF KOMPUTER KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian atau Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 14 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. **Ketua : Ema Nurzainul H. S.E., M.M**
2. **Penguji I : Dr. Lilia Pasca Riani**
3. **Penguji II : Ismayantika Dyah P. S.E., M.B.A**

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

iii

PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENTAL ALIF COMPUTER KEDIRI

Sunarsih
12.1.02.02.0209
Gaara_nana@yahoo.co.id
Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen
Ema Nurzainul, SE.,M.M[1], Ismayantika Dyah P.S.E,MBA.[2]

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan banyak yang mengalami persaingan yang sangat ketat, dimana keberhasilan perusahaan dalam kompetisi ditentukan oleh tanggapan yang cepat terhadap perubahan kebutuhan maupun perilaku konsumen. Produsen dituntut meningkatkan kreativitas dan motivasi untuk memuaskan konsumen melalui penawaran jasa dengan pelayanan dan fasilitas yang semakin baik. Hal ini dilakukan perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan agar terus memakai jasanya sehingga eksistensi perusahaan ditengah-tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dapat terjaga.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rental Alif Computer Kediri. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (X) yaitu produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3), serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Populasinya adalah seluruh pengunjung rental Alif Computer Kediri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Sampel dalam penelitian ini adalah 84 orang yang pernah melakukan pembelian produk di rental Alif Computer Kediri. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan Accidental Sampling.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data disimpulkan bahwa : (1) Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer. (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer. (4) Secara bersama-sama atau secara simultan Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer. Dari penjelasan di atas maka disarankan kepada perusahaan bahwa : (1) Bagi Manajer Perusahaan, yaitu diharapkan dapat melakukan dan meningkat kan inovasi terhadap perusahaannya. Seperti meningkatkan faktor pelayanan kepada pelanggan, menetapkan harga jual sesuai kemampuan dan daya beli pelanggan serta meningkatkan kualitas jasa sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan pada Rental Alif Computer itu sendiri. (2) Bagi Peneliti Selanjutnya, Hasil penelitian ini dapat menjadi jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya dibidang kajian yang sama. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini.

Kata Kunci : Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini mengalami persaingan yang sangat ketat, dimana keberhasilan perusahaan dalam kompetisi ditentukan oleh tanggapan yang cepat terhadap perubahan kebutuhan maupun perilaku konsumen. Produsen dituntut meningkatkan kreativitas dan motivasi untuk memuaskan konsumen melalui penawaran jasa dengan pelayanan dan fasilitas yang baik. Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan serta peningkatan kepuasan konsumen. Dari sini dapat diketahui pada saat konsumen komplain. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen. Selain pelayanan dan kualitas jasa, harga juga merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan konsumen atau pelanggan. Perusahaan dituntut untuk dapat berinovasi dalam menciptakan atau menyediakan jasa-jasa yang diminati dan sesuai dengan selera konsumen. Sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang positif bagi pelanggan maupun bagi perusahaan, dimana pelanggan mendapatkan tingkat kepuasan yang maksimal atas barang dan jasa yang dibelinya dan perusahaan mengalami peningkatan dalam volume penjualan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasikan masalah yang dihadapi, diantaranya sebagai berikut :

1. Melihat persaingan bisnis rental pengetikan yang semakin ketat, maka pengusaha harus pintar dalam memilih strategi yang tepat dalam menciptakan produk, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan kurang tanggap apabila banyaknya konsumen tidak cepat dilayani.
3. Pelanggan menginginkan kualitas pelayanan jasa yang berkualitas.
4. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh produk, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang penulis kemukakan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan di “Alif Computer” Kediri.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di “Alif Computer” Kediri.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di “Alif Computer” Kediri.

4. Pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri.

Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui :

1. Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri ?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri ?
4. Apakah produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Produk terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri.
2. Harga terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri.
3. Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri.
4. Produk, hargadan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di "Alif Computer" Kediri.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:
   Pemilik Rental Alif Computer ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan produk, harga dan kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempertegas penelitian-penelitian yang sudah ada dan teori yang dijadikan dalam penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
   Pemilik rental juga harus memikirkan bagimana untuk membuat inovasi - inovasi produk dan jasa yang mampu memikat konsumen untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa rental, pemilik rental juga harus selalu memperhatikan produk dan jasa yang dijual rental tersebut.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Kajian Teori

Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2006:14) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Adapun indikator-indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini menurut Kotler (2010:152) adalah :

1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
2. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen
3. Kepuasan bagi setiap konsumen

Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2011:346) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Indikator Produk

Menurut Daryanto (2013:52), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan, dengan indikator:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Conformance* (kinerja)
3. *Design* (model)

Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345) harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Indikator Harga

Beberapa indicator - indikator harga, menurut Menurut Stanton (2010: 24), antara lain sebagai berikut:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

Kualias Pelayanan

Menurut tjiptono (2007:115) Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan

Beberapa indikator-indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009:104) antara lain adalah sebagai berikut :

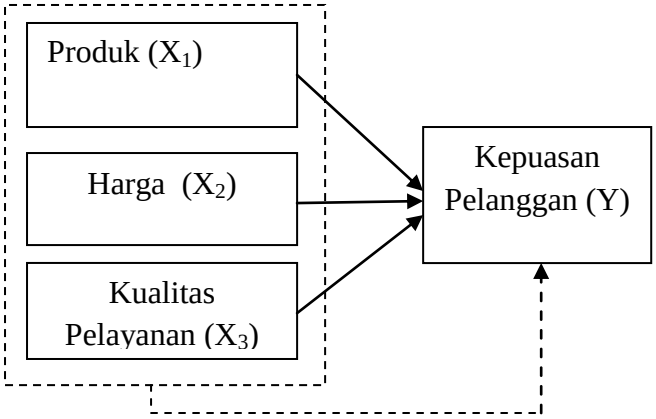
1. Keandalan
2. Ketanggapan
3. Jaminan dan kepastian
4. Empati
5. Bukti Langsung

Penelitian Terdahulu

1. Fransiska Widyawati (2008) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Telepon Flexi”.

2. Panji Ali Candra (2008) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan teh botol Sosro".
3. Sugeng Dwi purnomo (2008) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh produk, harga, kualitas pelayanan dan kebersihan terhadap kepuasan pelanggan restoran fast food pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Citraland Mall Semarang".

Kerangka Konsep



Gambar 1

Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :

→ : Pengaruh secara parsial

- - - - - - → : Pengaruh secara simultan

HIPOTESIS

H_1 : diduga Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Alif Computer.

H_2 : diduga Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Alif Computer.

H_3 : diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alif Computer.

H_4 : diduga Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alif Computer.

METODE PENELITIAN

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel bebas atau independent pada penelitian ini adalah Karakteristik Produk (X_1), Harga (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3).

Variabel dependent pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Teknik dan Pendekatan Penelitian

Teknik yang digunakan penelitian ini adalah teknik korelasional

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Rental Alif Computer Kediri.

Waktu penelitian ini selama 4 bulan mulai dari bulan April 2016 sampai dengan bulan Juli 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua anggota yang diteliti (Algifari, 2010:5). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh seluruh konsumen atau pelanggan Rental Alif Computer.

Sampel adalah kumpulan dari sebagian anggota obyek yang diteliti (Algifari, 2010:5).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori dari Arikunto, yaitu dengan mengambil sampel 100 dikarenakan jumlah sampel minimum.

Instrumen Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen

Instrumen dari penelitian ini adalah :

1. Kuesioner
2. Wawancara

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, dan membagikan kuesioner kepada responden. Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar benar dapat dipercaya dan akurat

UJI INSTRUMEN

Uji Validitas

Uji validitas menggunakan analisis korelasi person, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrument. Jika pada tingkat signifikan 5% nilai r hitung > r tabel maka disimpulkan butir instrument tersebut valid.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Produk	1	0,692	0,215	Valid
	2	0,725	0,215	Valid
	3	0,877	0,215	Valid
	4	0,811	0,215	Valid
	5	0,818	0,215	Valid
	6	0,806	0,215	Valid
Harga	1	0,735	0,215	Valid
	2	0,740	0,215	Valid
	3	0,828	0,215	Valid
	4	0,880	0,215	Valid
	5	0,879	0,215	Valid
	6	0,774	0,215	Valid
Kualitas Pelayanan	1	0,555	0,215	Valid
	2	0,816	0,215	Valid
	3	0,771	0,215	Valid
	4	0,814	0,215	Valid
	5	0,776	0,215	Valid
	6	0,774	0,215	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,820	0,215	Valid
	2	0,766	0,215	Valid
	3	0,782	0,215	Valid
	4	0,788	0,215	Valid
	5	0,735	0,215	Valid
	6	0,861	0,215	Valid

No	Variabel	N Item	Nilai r Alpha table	Nilair Alpha hitung	Keterangan
1	Produk	6	0,6	0,872	Reliabel
2	Harga	6	0,6	0,897	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	6	0,6	0,843	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan	6	0,6	0,853	Reliabel

Sumber : Diolah dari data primer, 2016.

Dari tabel 2 diatas maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel (Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan) memiliki nilai r alpha hitung (Cronboach's Alpha) lebih besar dari pada nilai r alpha tabel. Dengan demikian hasil uji reliabilitas semua variabel adalah reliabel.

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis data untuk membuktikan hipotesis, terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik yaitu :

a. Uji Normalitas
b. Uji Multikolinear
c. Uji Autokorelasi
d. Uji Heteroskedastitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini data dari hasil regresi linier berganda dengan menggunakan variabel terikat (Y), dan 3 variabel bebas (X_1, X_2, X_3), seperti yang dikemukakan oleh (Ghozali, 2011 : 166), dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$Y=a+b_1.X_1+b_2.X_2+b_3.X_3+e$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan
X_1 = Produk
X_2 = Harga
X_3 = Kualitas Pelayanan
a, $b_1+b_2+b_3$ = Koefisien variabel
e = Standar eror

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat.

a. Uji t

Digunakan untuk menentukan tingkat signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel , maka Ho diterima dan Ha ditolak dan apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima.

b. Uji F

Digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh seluruh variabel independen serta simultan terhadap variabel dependen. Apabila F hitung lebih besar sama dengan F tabel berarti Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh secara simultan dan apabila F

hitung lebih kecil dari F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak ada pengaruh secara simultan dengan tingkat signifikasi yang dipakai adalah 5%.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

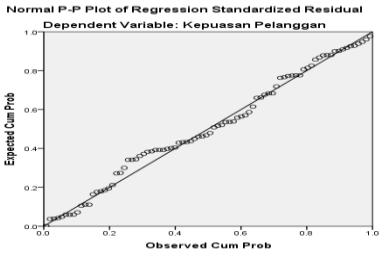
Awalnya pada bulan juni 2006, kegiatan pengelolaan rental alif computer ini dimulai dari pengetikan dan print dengan harga Rp 500 per lembar. Setelah berjalan empat bulan menjalankan usaha, dirasa mendapatkan untung maka munculah ide untuk menambah barang yang dijual berupa laptop dan acesoris laptop lainnya. Ide mendirikan rental pengetikan ini di dasari keyakinan yang kuat bahwa usaha ini akan berkembang sangat cepat karena belum begitu banyak saingannya. Kemajuan teknologi yang mengubah perilaku manusia dari keinginan pemenuhan semula yang sederhana terus berkembang, sehingga menimbulkan kebutuhan yang multi kompleks tentu menciptakan peluang bisnis dibidang pengetikan.

Setelah berjalan satu tahun untuk memanfaatkan peluang ini tepatnya pada bulan mei 2007 Alif Computer membuka cabang baru disekitar kampus.

ANALISIS DATA

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Dari gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi memenui asumsi normalitas.

Uji Multikolinear

Tabel 3

Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Produk	6.272	Tidak ada multikolinieritas
Harga	4.180	Tidak ada multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	2.935	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : data penelitian diolah,2016

Multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF.Apabila VIF >5 maka dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2011:106).

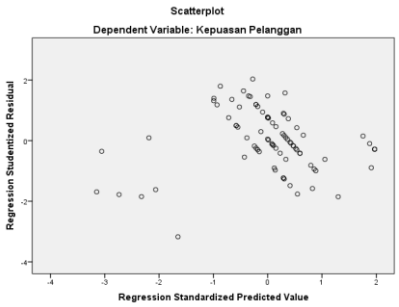
Uji Autokorelasi

Asumsi ini untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-t (sebelumnya).

Uji Heteroskedastitas

Tabel 4

Uji Asumsi Heteroskidastisitas



Sumber : data penelitian diolah,2016

Heteroskidastisitas ini mengakibatkan hasil regresi tidak efisien, tetapi hasilnya masih tetap tidak bias dan konsisten. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji Gletsjer. Apabila nilai signifikansi >ᾱ, maka dalam model tidak terjadi homoskedastisitas dan jika nilai signifikansi <ᾱ, maka dalam model terjadi heterokedastitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta
1	(Constant)	4.205	1.211	
	Produk	.381	.107	.449
	Harga	.212	.090	.241
	Kualitas Pelayanan	.253	.083	.263

Sumber : data penelitian diolah,2016

Dari data tabel 5 di atas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

Y = a + b1x1 + b2x2 + b3x3 + e

= 4,205 + 0,381x1+ 0,212x2 + 0,253x3 + e

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

a. a= 4,205 : Artinya apabila variabel produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0) maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 4,205.
b. b1= 0,381 : Artinya apabila variabel produk (X1) naik 1 (satu) satuan dan harga (X2) serta kualitas pelayanan (X3) konstan maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,381.
c. b2= 0,212 : Artinya apabila variabel harga (X2) naik 1 (satu) satuan, dan produk (X1) serta kualitas pelayanan

(X3) konstan maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,212.

d. b3= 0,253 : Artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X3) naik 1 (satu) satuan dan produk (X1) serta harga (X2) konstan maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,253.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.894[a]	.799	.791

Sumber : data penelitian diolah, 2016

Nilai Adjusted R Square = 0,791 menunjukkan besarnya pengaruh Artinya apabila variabel produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3) diasumsikan memiliki pengaruh signifikan maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 79,1%, sedangkan sisanya 20,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial Dengan t-test

Tabel 7

Uji Pengaruh Variabel Secara Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.205	1.211		3.473	.001
	Produk	.381	.107	.449	3.577	.001
	Harga	.212	.090	.241	2.355	.021
	Kualitas Pelayanan	.253	.083	.263	3.060	.003

Sumber : data penelitian diolah,2016

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel X_1 produk sebesar 3,577 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = N-3 = 84-3 = 81 dimana N = jumlah sampel, adalah sebesar 84. Dengan demikian t hitung = 3,577 > T tabel = 1,664 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (sig < 0,05). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa dan barang di Rental Alif Computer, sehingga hipotesis nol (Ho) diterima dan Ha ditolak.

2. Nilai t hitung variabel X_2 harga sebesar 2,355 sedangkan t tabel adalah sebesar 1,664 dengan demikian t hitung = 2,355 > t tabel = 1,678 dan nilai signifikansi sebesar 0,021 (sig < 0,05). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa dan barang di Rental Alif Computer, sehingga hipotesis nol (Ho) diterima dan Ha ditolak.
3. Sedangkan, nilai t hitung variabel X_3 kualitas pelayanan sebesar 3,060 dengan demikian t hitung = 3,060 > t tabel = 1,664 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 (sig < 0,05). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa dan barang di Rental Alif Computer, sehingga hipotesis nol (Ho) diterima dan Ha ditolak.

Uji Simultan Dengan F-Test (Anova)

Tabel 8

Uji Pengaruh Secara Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637.109	3	212.370	105.879	.000[b]
	Residual	160.462	80	2.006		
	Total	797.571	83			

Sumber : data penelitian diolah,2016

Uji signifikansi simultan atau bersama-sama (uji statistik F) menghasilkan nilai F hitung sebesar 105,879. Pada derajat bebas 1 (df1) = jumlah variabel – 1 = 3-1 = 2,derajat bebas 2 (df2), dan derajat bebas 3 (df3) = n-k-1 = 84-3-1= 80, dimana n = jumlah sampel, k = jumlah variabel independent, nilai F tabel pada taraf kepercayaan signifikansi 0,05 adalah 2,719 dengan demikian F hitung = 105,879 > F tabel = 2,719 atau nilai sig = 0,000 < 0,05, maka secara bersama-sama (secara simultan) variabel produk (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa dan barang di Rental Alif Computer.

PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian di atas pembahasan mengenai masalah hubungan antara variabel produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), di Rental Alif Computer, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Produk diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan memiliki keunggulan dari produk – produk lain dari segi kualitas, garansi, dan rasa agar dapat menarik minat konsumen untuk mencoba dan membeli

produk tersebut dan produk diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rental Alif Computer Kediri. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nurul Khasanah (2014) membuktikan bahwa produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. **Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan**

Harga diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan harus menetapkan harga disetiap barang yang dijual, dan jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan pada pelanggan untuk menghasilkan pendapatan. Dengan menetapkan harga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan pendukung penjualan ulang dan diharapkan harga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rental Alif Computer Kediri

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nurul Khasanah (2014) dan Sugeng Dwi Purnomo (2014) membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh produk ,harga, kualitas pelayanan dan kebersihan terhadap kepuasan pelanggan.

3. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar pelanggan tersebut puas, ada banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan dari segi pelayanan misalnya, kecepatan dan ketepatan dalam melayani segala keluhan pelanggan yang menjadi prioritas utama perusahaan dan diharapkan harga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rental Alif Computer Kediri. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Panji Ali Candra (2008), membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

4. **Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dilakukan dengan menetapkan barang yang berkualitas dan harga yang terjangkau konsumen akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dan

konsumen juga dapat menilai puas atau tidak dengan pelayanan tersebut dan pada akhirnya konsumen menentukan kepuasan pelanggan dan melakukan pembelian. Hasil uji ini memperlihatkan bahwa variabel independent (produk, harga, kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer.
4. Secara bersama-sama atau secara simultan Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Alif Computer.

B. Implikasi

Implikasi dari temuan penelitian mencakup pada dua hal, yakni implikasi teoritis dan praktis.Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya di luar perusahaan dan implikasi praktis berkaitan dengan kontribusinya temuan penelitian terhadap produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempertegas penelitian-penelitian yang sudah ada dan teori ini yang dijadikan dalam penelitian ini.

1. Implkasi Teoritis

Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan implikasi teoritis bahwa apabila pemilik Rental Alif Computer ingin meningkatkan kepuasan pelanggan maka mempertimbangkan produk, harga dan kualitas pelayanan. Dari hasil analisis harga berpengaruh sifnifikan terhadap keputusan pembelian ini sesuai dengan penelitian Fifyanita (2012), kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ini sesuai penelitian yang telah dilakukan oleh Widodo (2012), kualitas Pelayanan juga berpengaruh signifikan ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Abul (2013). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempertegas penelitian-penelitian yang sudah ada dan teori yang dijadikan dalam penelitian ini.

2. Implikasi Praktis

Dari hasil analisis produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,

adanya kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh konsumen tidak terlepas dari peran pemilik Rental Alif Computer memberikan produk, harga dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan. Pemilik rental juga harus memikirkan bagimana untuk membuat inovasi - inovasi produk dan jasa yang mampu memikat konsumen untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa rental, pemilik rental juga harus selalu memperhatikan produk dan jasa yang dijual rental tersebut. Itulah beberapa faktor yang dapat meningkatkan keputusan pembelian oleh konsumen.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian serta kesimpulan, maka perlu disarankan :

a. Bagi Manajer Perusahaan

Disarankan kepada pengusaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, apabila pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Rental Alif Computer itu sendiri. Seperti tetap menjaga harga jual agar konsumen tetap melakukan pembelian ulang. Serta lebih meningkatkan pelayanan yang selama ini tidak diperhatikan seperti translit dan pembuatan data SPSS.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya dibidang kajian yang sama. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini, karena masih ada pengaruh dari variabel diluar variabel yang ada dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel lain selain variabel yang sudah dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung :Alfabeta

Daryanto. 2013. **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.

Drian Tunvila (2014), *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Harapan Jaya di Tulungagung. Skripsi*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Fransiska Widyawati (2008), *Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Telepon Flexi*; Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tjiptono, Fandy. (2008). Manajemen Jasa. Andi edisi kedua : Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Garry Amstrong, (2008). *Dasar – dasar Pemasaran (principles of marketing)*. Prentice Hall Inc.

Kotler .2007. Manajemen Pemasaran. Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.

Nurul Khasanah (2014), *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada air minum dalam kemasan (study kasus pada AMDK SEGAR)*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Panji Ali Candra (2008), *Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan teh botol Sosro*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Sugeng Dwi purnomo (2008), *Pengaruh produk, harga, kualitas pelayanan dan kebersihan terhadap kepuasan pelanggan restoran fast food pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Citraland Mall Semarang.* Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Swasta, Basu dan irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Sugiono.2011. *Statistik untuk penelitian Cetakan ke Sembilan*. Bandung: Alfabeta.

Suyoto, Danang (2012). *Kosep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Yogyakarta : CAPS.

Tjiptono, Fandy. (2008). Manajemen Jasa. Andi edisi kedua : Yogyakarta.

Wijayant i, Ratna Yulia dan Kertati Sumekar. 2009. ”*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Anggota Pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera LasemCabang Kudus*”. **Analisis Manajemen**. Vol 3. No. 2. Juli 2009. Hal. 129 – 147.Universitas Muria. Kudus.

Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. ”*Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Di Supermarket Sri Ratu Peterongan*”. **Diponegoro Journal of Social and Politic**. Tahun 2013. Hal. 1 – 10. UNDIP. Semarang.