

SKRIPSI

LENI KRISTIANA ROBBY

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS SABUN MANDI CAIR
BIORE BODY FOAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SURABAYA**



No. INDUK	1766/01
TGL TERIMA	12 Maret 2001
BEI	
FADH	
No. BUKU	FE-m Rob PK-1
P KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2000**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS SABUN MANDI CAIR
BIORE BODY FOAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SURABAYA**

SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Leni Kristiana robbly

3103096265

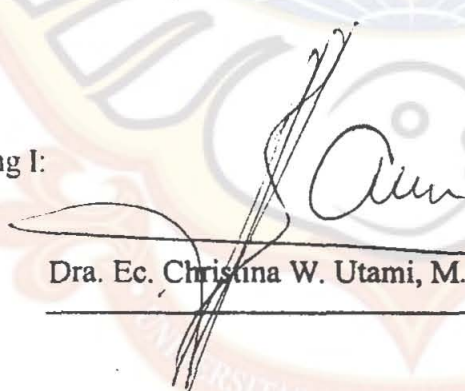
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

Mei 2000

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Sabun Mandi Cair Biore Body Foam Terhadap Kepuasan Pelanggan di Surabaya yang ditulis oleh Leni Kristiana Robby telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

Pembimbing I:



Dra. Ec. Christina W. Utami, M.M

Pembimbing II:



Dra. Ec. Ninuk Muljani, M.M

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Leni Kristiana Robby NRP: 3103096265

Telah disetujui pada tanggal: 27 Mei 2000 Dan dinyatakan LULUS


oleh Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Soewardjo, M.M.

Mengetahui:

Dekan,



Drs. Ec. Rido Tanago, M.B.A

Ketua Jurusan,



Dra. Ec. Christina W. Utami, M.M

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, bantuan dari berbagai pihak telah banyak diterima, baik dosen, maupun rekan-rekan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

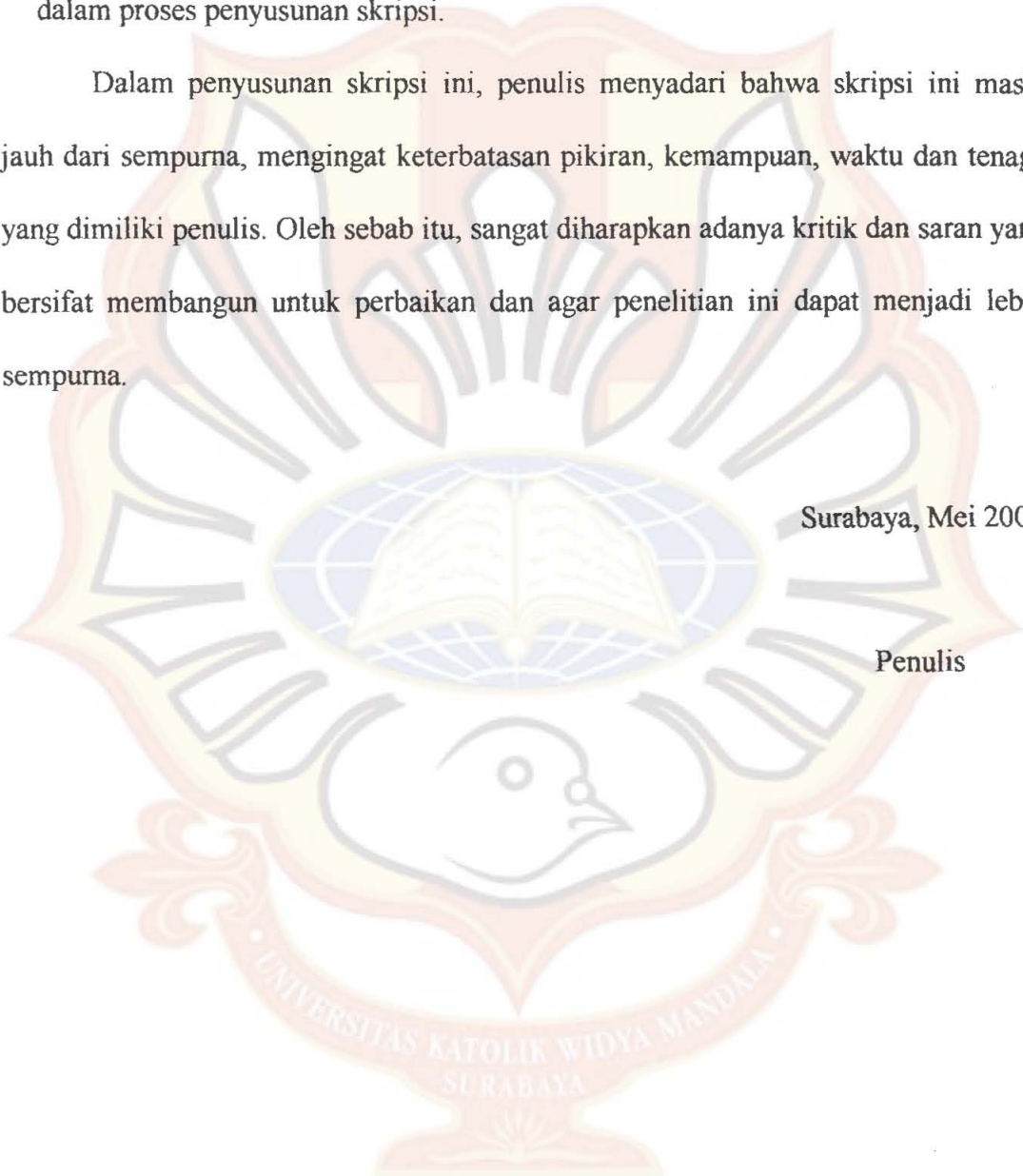
1. Bapak Drs. Ec. Rido Tanago, M.B.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberi ijin dan referensi untuk mendukung penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ec. M. Sairozi, M.M, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya beserta segenap tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran serta revisi dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ec. Christina W. Utami, M.M, selaku dosen pembimbing I dan ketua Jurusan Manajemen yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan-masukan yang berarti dalam penulisan skripsi.

4. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, M.M, selaku dosen pembimbing II yang secara khusus telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan serta memberi dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, kemampuan, waktu dan tenaga yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, sangat diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan agar penelitian ini dapat menjadi lebih sempurna.

Surabaya, Mei 2000

Penulis



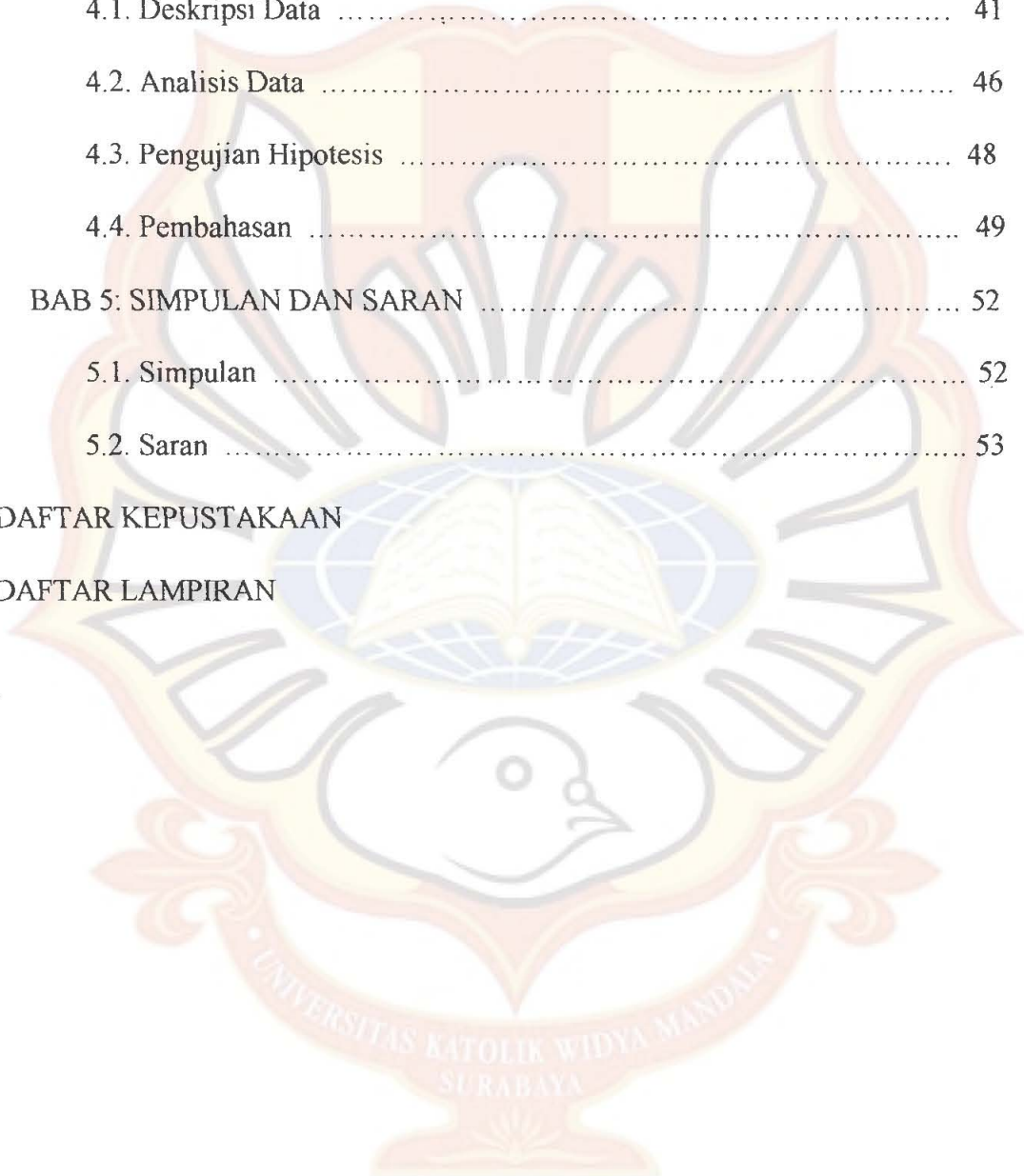


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi	6
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1. Harga	9
2.1.1. Pengertian Harga	9
2.1.2. Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.3. Strategi Penetapan Harga	12
2.1.4. Reaksi Konsumen Terhadap Harga Suatu Produk	13
2.1.5. Kebijakan Dalam Penetapan Harga	14
2.1.6. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan	15

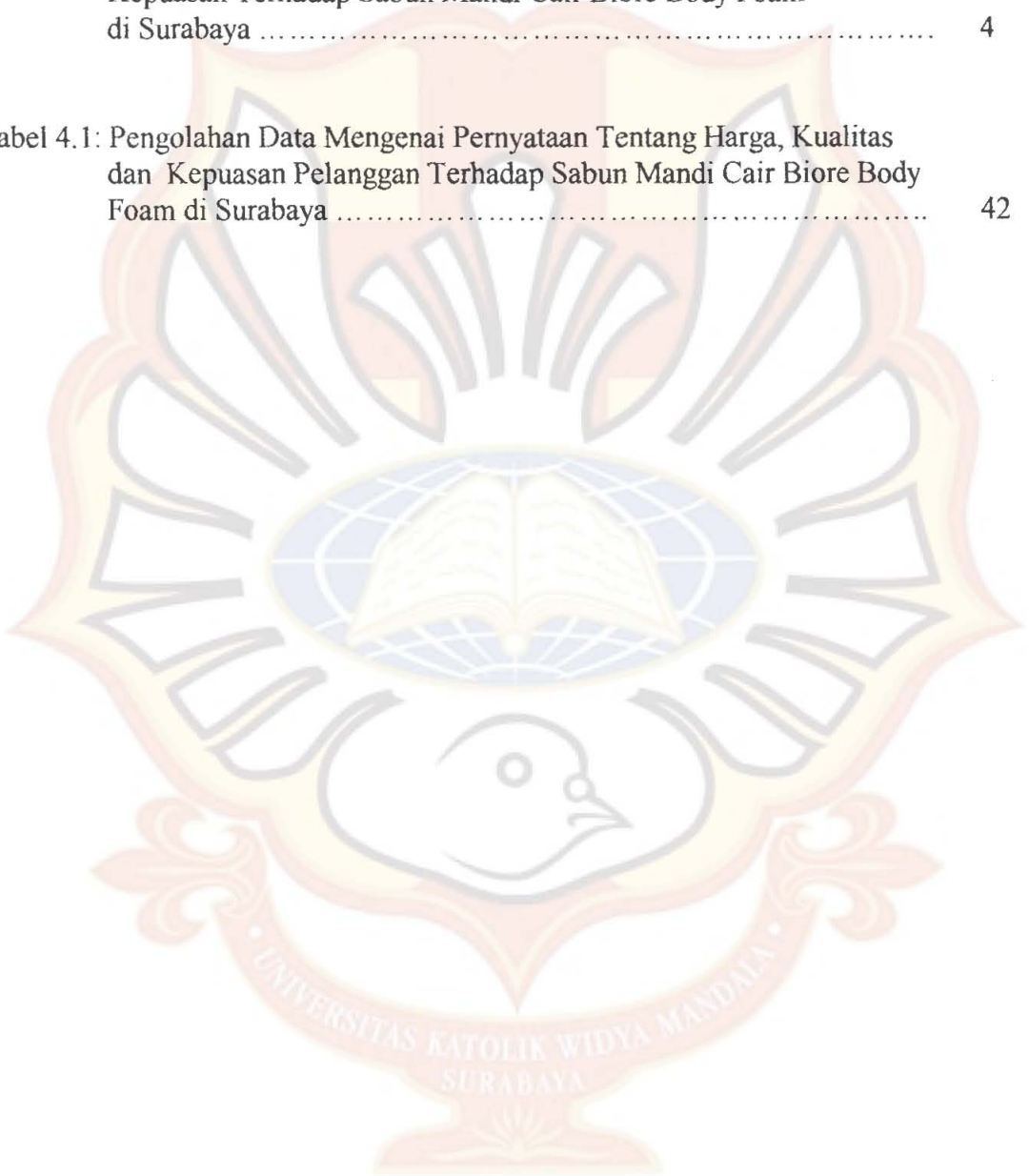
2.2. Kualitas	17
2.2.1. Pengertian Kualitas	17
2.2.2. Karakteristik Kualitas	18
2.2.3. Atribut Yang Digunakan Dalam Pengukuran Kualitas	20
2.2.4. Pengendalian Kualitas Terpadu	22
2.2.5. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan	23
2.3. Kepuasan Pelanggan	25
2.3.1. Pengertian Kepuasan	25
2.3.2. Ciri-ciri Pelanggan Yang Mengalami Kepuasan Dan Ketidakpuasan	26
2.3.3. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	28
2.4. Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.5. Hipotesis	32
BAB 3: METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain penelitian	33
3.2. Identifikasi Variabel	33
3.3. Definisi Operasional	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	35
3.5. Pengukuran Data	35
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	35
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.8. Teknik Pengambilan Data	36

3.9. Teknik Analisis Data	37
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis	39
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Deskripsi Data	41
4.2. Analisis Data	46
4.3. Pengujian Hipotesis	48
4.4. Pembahasan	49
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Simpulan	52
5.2. Saran	53
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Tanggapan Responden Mengenai Harga dan Kualitas serta Kepuasan Terhadap Sabun Mandi Cair Biore Body Foam di Surabaya	4
Tabel 4.1: Pengolahan Data Mengenai Pernyataan Tentang Harga, Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Sabun Mandi Cair Biore Body Foam di Surabaya	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian Sabun Mandi Cair Biore Body Foam di Surabaya.

Lampiran 2: Pengolahan Data Melalui SPSS for Windows Release 7.5.

Lampiran 3: Tabel F untuk $\alpha = 5\%$.

