

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA
DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Penelitian di *Gudang Cell* Tasikmalaya)**

NASKAH SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen

Oleh

DENI FAUZI

NIM :133402069



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SILIWANGI**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA
DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Penelitian di *Gudang Cellular* Tasikmalaya)**

SKRIPSI

Oleh
DENI FAUZI
NIM :133402069

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen, Telah Disetujui Tim Pembimbing
Pada Tanggal Seperti Tertera Di Bawah Ini:

Tasikmalaya, 20 Januari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dedi Rudiana, SE.MP

Adhitya Rahmat Taufiq, SE., M.SI.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak. CA., CPA.
NIDN. 0413116801

Gusti Tia Ardiani, S.E., M.M

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis / Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana), baik di Universitas Siliwangi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis dengan jelas tercantum sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, 20 Januari 2020
Yang membuat pernyataan,

Deni Fauzi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia – Nya, penulis akhirnya menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini dengan judul **PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Penelitian di Gudang Cell Tasikmalaya).**

Penulis menyadari atas segala keterbatasan kemampuan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga banyak mengalami hambatan. Namun berkat bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, akhirnya semua hambatan dapat teratasi. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta (H. Edi Jubaedi dan Hj. Elis) yang dengan penuh kesabaran telah mengasuh dan mengasihi serta medoakan dalam setiap langkah dan dukungan materil serta usaha untuk mewujudkan setiap harapan penulis.
2. Prof. Dr. H. Rudi Priadi, Ir., MS. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., AK., C.A., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya,
4. H. Beben Bahren, S.E., M.S. sebagai Wali Dosen Manajemen A 2013.
5. Gusti Tia Ardiani, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Jurusan Manajemen.

6. Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
7. Dr. Dedi Rudiana SE, MP. Selaku Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini
8. Adhitya Rahmat Taufiq S.E, M.Si, Selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
9. Riska Dewi Julia kekasih hati yang selalu memberikan dukungan dalam setiap waktu.
10. Seluruh teman-teman di prodi Manajemen Universitas Siliwangi.

Akhir kata semoga amal kebaikan semuanya dibalas oleh Allah dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Tasikmalaya, 20 Januari 2020

Deni Fauzi

ABSTRACT

EFFECT OF PRODUCT COMPLETENESS, PRICE AND ADVERTISING OF CONSUMER SATISFACTION (Research at Store *Gudang Cellular* Tasikmalaya)

By
DENI FAUZI
NIM: 133402069

Under the guidance of
Dedi Rudiana.
Adhitya Rahmat Taufiq.

The purpose of this study was to determine the effect of product completeness, price and advertising on consumer satisfaction at the Store Gudang Cellular Tasikmalaya. The method used is survey, while the type of data used in this study are primary data and secondary data. The object of this research is consumers in the Store Gudang Cellular Tasikmalaya, with a sampling technique using accidental sample methods, where research is conducted on Customers at the Store Gudang Cellular Tasikmalaya. The data analysis technique used is path analysis and hypothesis testing. The results of this test prove that the completeness of the product, price and advertising have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Store Gudang Cellular Tasikmalaya. So if the product completeness, price and advertising are getting better the better the level of consumer satisfaction

Keywords: product completeness, price and advertising

ABSTRAK

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Penelitian di *Gudang Cellular* Tasikmalaya)

Oleh
DENI FAUZI
NIM :133402069

Dibawah bimbingan
Dedi Rudiana.
Adhitya Rahmat Taufiq.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, harga dan periklanan terhadap kepuasan konsumen di Toko *Gudang Cellular* Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah survey, sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Objek penelitian ini adalah konsumen di Toko *Gudang Cellular* Tasikmalaya, dengan teknik penarikan sampel menggunakan metode sampel aksidental, dimana penelitian dilakukan kepada Pelanggan pada Toko *Gudang Cellular* Tasikmalaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *path analysis* dan pengujian hipotesis. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa kelengkapan produk, harga dan periklanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko *Gudang Cellular* Tasikmalaya. Maka jika kelengkapan produk, harga dan periklanan semakin baik maka semakin baik tingkat kepuasan konsumen

Kata Kunci: kelengkapan produk, harga dan periklanan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1. Kelengkapan Produk	10
2.1.1.1 Definisi Kelengkapan Produk	10
2.1.1.2. Dimensi Kelengkapan Produk	14
2.1.1.3. Atribut Produk	15
2.1.1.4. Faktor-faktor Kelengkapan Produk	16
2.1.1.5. Indikator Kelengkapan Produk	17
2.1.2. Harga	17
2.1.2.1 Definisi Harga	17
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.2.3 Konsep dan Peranan Harga	22
2.1.2.4 Hal-hal yang Harus Diperhatikan	

dalam Penetapan Harga	22
2.1.2.5 Metode Penerapan Harga	23
2.1.3. Periklanan	31
2.1.3.1 Definisi Periklanan	31
2.1.3.2 Fungsi Periklanan	32
2.1.3.3 Jenis-jenis Periklanan	34
2.1.4. Kepuasan Konsumen	36
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Konsumen	36
2.1.4.2. Jenis Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	37
2.1.4.3. Elemen Kepuasan Konsumen	38
2.1.4.4. <i>Ciri-ciri Konsumen Puas</i>	40
2.1.4.5. Strategi Kepuasan Konsumen	41
2.1.4.6. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	43
2.1.4.7 Ukuran kepuasan Konsumen	44
2.2. Penelitian Terdahulu	46
2.3. Kerangka Pemikiran	48
2.4. Hipotesis	51
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	52
3.1.1. Sejarah Singkat	52
3.1.2. Struktur Organisasi	53
3.1.3. Uraian Tugas	54
3.2. Metode Penelitian	56
3.2.1. Operasional Variabel	56
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	58
3.2.2.1. Jenis Data	60
3.2.2.2. Sumber Data	60
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.2.3.1. Populasi Penelitian	61
3.2.3.2. Sampel Penelitian	62
3.3. Paradigma Penelitian	63

3.4. Teknik Analisis Data	64
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.4.2. Metode Path Analysis	66
3.4.3. Pengujian Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	69
4.1.1. Kelengkapan Produk di Gudang Cellular Tasikmalaya	69
4.1.2. Harga di Gudang Cellular Tasikmalaya	73
4.1.3. Iklan di Gudang Cellular Tasikmalaya	77
4.1.4. Kepuasan Pelanggan di Gudang Cellular Tasikmalaya.....	81
4.2. Pembahasan	86
4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	86
4.2.2. Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga dan Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Gudang Cellular Tasikmalaya	88
4.2.2.1. Pengaruh Secara Simultan Kelengkapan Produk, Harga dan Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Gudang Cellular Tasikmalaya	88
4.2.2.2. Pengaruh Secara Parsial kelengkapan produk, terhadap kepuasan konsumen di Toko Gudang Cellular Tasikmalaya	91
4.2.2.3. Pengaruh Secara Parsial harga terhadap kepuasan konsumen di Toko Gudang Cellular Tasikmalaya.....	92
4.2.2.4. Pengaruh Secara Parsial periklanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Gudang Cellular Tasikmalaya	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1Kesimpulan	96
5.2. Saran-saran	97
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.1. Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	57
Tabel 3.2 Pemberian Skor Nilai dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Pernyataan Positif	59
Tabel 3.3 Pemberian Skor Nilai dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Pernyataan Negatif	59
Tabel 4.1 Klasifikasi Penilaian Indikator Kelengkapan Produk (X1)	71
Tabel 4.2 Rekapitulasi Variabel Kelengkapan produk	71
Tabel 4.3 Klasifikasi Variabel Kelengkapan Produk (X1)	72
Tabel 4.3 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Harga (X2)	74
Tabel 4.4 Rekapitulasi Variabel Harga	74
Tabel 4.5 Klasifikasi Variabel Harga (X2)	75
Tabel 4.6 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Iklan (X3)	78
Tabel 4.6 Rekapitulasi Indikator Iklan	78
Tabel 4.7 Klasifikasi Variabel Iklan (X3)	79
Tabel 4.8 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Pelanggan (X3)	
82	
Tabel 4.9 Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pelanggan	82
Tabel 4.10 Klasifikasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel 4.11 Pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y	89

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 Sturktur Organisasi Toko Ponsel Gudang Cellular Tasikmalaya.....	54
Gambar 3.2. Alur Path Analisis	63
Gambar 4.1. Koefisien jalur struktur X1, X2 X3 dan Y	89