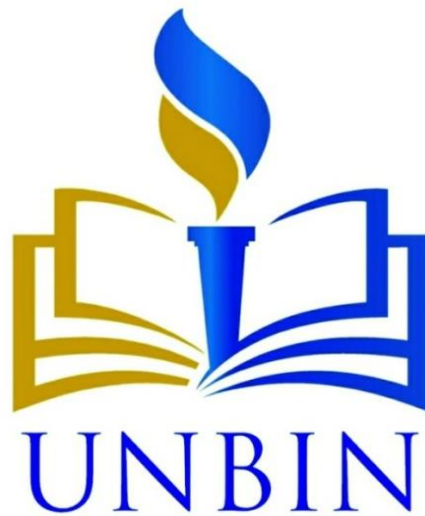


**PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DEPO BANGUNAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS – TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**YOLA JUNITA
NPM S1-0219002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yola Junita
NPM : S1-0219002
**Judul : Pengaruh Fasilitas, Harga, dan Kualitas Produk
terhadap Kepuasan Pelanggan Depo Bangunan**

Tim Penguji
Dosen Pembimbing

(Sumardjono, S.E., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M) (Syarief Gerald P, S.E., M.M., M.Si., M.Ak)

Mengetahui:

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M) (Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan izin-Nya penulisan Skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEPO BANGUNAN”** telah peneliti selesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M selaku rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Sumardjono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, ikhlas, memberikan arahan, dan motivasi kepada peneliti.

4. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada peneliti.
5. Kepada Depo Bangunan Cabang Bogor selaku objek dalam penelitian ini.
6. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendukung selama proses penyusunan skripsi.
7. Tiwi Laela Sari dan Fani Nabila Anggara yang selalu mendukung satu sama lain dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi peneliti sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan masa yang akan datang.

Bogor, 29 Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 20 |
| C. Batasan Masalah | 21 |
| D. Rumusan Masalah | 22 |
| E. Tujuan Penelitian | 22 |
| F. Kegunaan Penelitian | 23 |
| G. Sistematika Penulisan | 24 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 25 |
| A. Kajian Teori | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu | 60 |
| C. Kerangka Pemikiran | 74 |
| D. Hipotesis Penelitian | 75 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 79 |
| A. Jenis Penelitian | 79 |

| | |
|--|------------|
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 80 |
| C. Variabel dan Pengukurannya | 80 |
| D. Populasi dan Sampel | 83 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 85 |
| F. Instrumen Penelitian | 87 |
| G. Metode Analisis Data | 89 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 104 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 104 |
| B. Profil Responden | 108 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas | 113 |
| D. Uji Asumsi Klasik | 120 |
| E. Analisis Statistik Deskriptif | 126 |
| F. Analisis Korelasi | 189 |
| G. Analisis Regresi Linear Berganda | 190 |
| H. Uji Hipotesis | 192 |
| I. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 198 |
| J. Pembahasan | 199 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 215 |
| A. Kesimpulan | 215 |
| B. Saran | 216 |
| DAFTAR PUSTAKA | 219 |
| LAMPIRAN | 226 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1 Indeks Harga Perdagangan Besar Bahan Bangunan/Konstruksi 2023 | . 3 |
| Tabel 2 Daftar Toko Bahan Bangunan Bogor | 4 |
| Tabel 3 Daftar Penghargaan Depo Bangunan | 7 |
| Tabel 4 Peringkat dan Jumlah Ulasan Toko Bahan Bangunan Bogor | 8 |
| Tabel 5 Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor | 10 |
| Tabel 6 Hasil Pra-Survei Depo Bangunan Cabang Bogor | 17 |
| Tabel 7 Penelitian Terdahulu | 61 |
| Tabel 8 Operasional Variabel | 82 |
| Tabel 9 Skala Likert | 88 |
| Tabel 10 Rentang Skala | 96 |
| Tabel 11 Interpretasi Koefisien Korelasi | 98 |
| Tabel 12 Sejarah Singkat Berdirinya Gerai Depo Bangunan | 105 |
| Tabel 13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 109 |
| Tabel 14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 109 |
| Tabel 15 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 110 |
| Tabel 16 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan | 111 |
| Tabel 17 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili | 112 |
| Tabel 18 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja | 113 |
| Tabel 19 Ringkasan Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_1) | 114 |
| Tabel 20 Ringkasan Uji Validitas Variabel Harga (X_2) | 115 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 21 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_3) | 116 |
| Tabel 22 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 117 |
| Tabel 23 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_1) | 118 |
| Tabel 24 Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2) | 119 |
| Tabel 25 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3) | 119 |
| Tabel 26 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 120 |
| Tabel 27 Uji Normalitas | 121 |
| Tabel 28 Uji Multikolinearitas | 122 |
| Tabel 29 Uji Linearitas Fasilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 124 |
| Tabel 30 Uji Linearitas Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 125 |
| Tabel 31 Uji Linearitas Kualitas Produk (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 125 |
| Tabel 32 Distribusi Frekuensi FS1 | 127 |
| Tabel 33 Distribusi Frekuensi FS2 | 128 |
| Tabel 34 Distribusi Frekuensi FS3 | 129 |
| Tabel 35 Distribusi Frekuensi FS4 | 130 |
| Tabel 36 Distribusi Frekuensi FS5 | 131 |
| Tabel 37 Distribusi Frekuensi FS6 | 132 |
| Tabel 38 Distribusi Frekuensi FS7 | 133 |
| Tabel 39 Distribusi Frekuensi FS8 | 134 |
| Tabel 40 Distribusi Frekuensi FS9 | 135 |
| Tabel 41 Distribusi Frekuensi FS10 | 136 |
| Tabel 42 Distribusi Frekuensi FS11 | 137 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 43 Distribusi Frekuensi FS12 | 138 |
| Tabel 44 Distribusi Frekuensi FS13 | 139 |
| Tabel 45 Distribusi Frekuensi FS14 | 140 |
| Tabel 46 Distribusi Frekuensi FS15 | 141 |
| Tabel 47 Distribusi Frekuensi FS16 | 142 |
| Tabel 48 Distribusi Frekuensi FS17 | 143 |
| Tabel 49 Distribusi Frekuensi FS18 | 144 |
| Tabel 50 Distribusi Frekuensi HG1 | 145 |
| Tabel 51 Distribusi Frekuensi HG2 | 146 |
| Tabel 52 Distribusi Frekuensi HG3 | 147 |
| Tabel 53 Distribusi Frekuensi HG4 | 148 |
| Tabel 54 Distribusi Frekuensi HG5 | 149 |
| Tabel 55 Distribusi Frekuensi HG6 | 150 |
| Tabel 56 Distribusi Frekuensi HG7 | 151 |
| Tabel 57 Distribusi Frekuensi HG8 | 152 |
| Tabel 58 Distribusi Frekuensi HG9 | 153 |
| Tabel 59 Distribusi Frekuensi HG10 | 154 |
| Tabel 60 Distribusi Frekuensi HG11 | 155 |
| Tabel 61 Distribusi Frekuensi HG12 | 156 |
| Tabel 62 Distribusi Frekuensi KPR1 | 157 |
| Tabel 63 Distribusi Frekuensi KPR2 | 158 |
| Tabel 64 Distribusi Frekuensi KPR3 | 159 |
| Tabel 65 Distribusi Frekuensi KPR4 | 160 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 66 Distribusi Frekuensi KPR5 | 161 |
| Tabel 67 Distribusi Frekuensi KPR6 | 162 |
| Tabel 68 Distribusi Frekuensi KPR7 | 163 |
| Tabel 69 Distribusi Frekuensi KPR8 | 164 |
| Tabel 70 Distribusi Frekuensi KPR9 | 165 |
| Tabel 71 Distribusi Frekuensi KPR10 | 166 |
| Tabel 72 Distribusi Frekuensi KPR11 | 167 |
| Tabel 73 Distribusi Frekuensi KPR12 | 168 |
| Tabel 74 Distribusi Frekuensi KPR13 | 169 |
| Tabel 75 Distribusi Frekuensi KPR14 | 170 |
| Tabel 76 Distribusi Frekuensi KPR15 | 171 |
| Tabel 77 Distribusi Frekuensi KPR16 | 172 |
| Tabel 78 Distribusi Frekuensi KPR17 | 173 |
| Tabel 79 Distribusi Frekuensi KPR18 | 174 |
| Tabel 80 Distribusi Frekuensi KPR19 | 175 |
| Tabel 81 Distribusi Frekuensi KPR20 | 176 |
| Tabel 82 Distribusi Frekuensi KPR21 | 177 |
| Tabel 83 Distribusi Frekuensi KP1 | 178 |
| Tabel 84 Distribusi Frekuensi KP2 | 179 |
| Tabel 85 Distribusi Frekuensi KP3 | 180 |
| Tabel 86 Distribusi Frekuensi KP4 | 181 |
| Tabel 87 Distribusi Frekuensi KP5 | 182 |
| Tabel 88 Distribusi Frekuensi KP6 | 183 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 89 Distribusi Frekuensi KP7 | 184 |
| Tabel 90 Distribusi Frekuensi KP8 | 185 |
| Tabel 91 Distribusi Frekuensi KP9 | 186 |
| Tabel 92 Distribusi Frekuensi KP10 | 187 |
| Tabel 93 Distribusi Frekuensi KP11 | 188 |
| Tabel 94 Distribusi Frekuensi KP12 | 189 |
| Tabel 95 Analisis Korelasi | 190 |
| Tabel 96 Analisis Regresi Linear Berganda | 191 |
| Tabel 97 Uji t Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan | 193 |
| Tabel 98 Uji t Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 194 |
| Tabel 99 Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | 195 |
| Tabel 100 Uji F | 197 |
| Tabel 101 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 198 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1 Laju Pertumbuhan Menurut Lapangan Usaha (Persen) Tahun 2021-2022 | 2 |
| Gambar 2 Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Fasilitas | 12 |
| Gambar 3 Perbandingan Harga Cat Avitex di Aplikasi Depo Bangunan Cabang Bogor dengan Shopee Tahun 2023 | 13 |
| Gambar 4 Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Harga | 14 |
| Gambar 5 Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk | 16 |
| Gambar 6 Tiga Tingkatan Produk | 40 |
| Gambar 7 Kerangka Pemikiran | 74 |
| Gambar 8 Logo Depo Bangunan | 104 |
| Gambar 9 Struktur Perusahaan | 107 |
| Gambar 10 Struktur Kepemilikan PT Caturkada Depo Bangunan Tbk | 108 |
| Gambar 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 123 |
| Gambar 12 Fasilitas di Setiap Gerai Depo Bangunan | 201 |
| Gambar 13 Metode Penetapan Harga Depo Bangunan Cabang Bogor | 205 |
| Gambar 14 Kategori dan Merek Produk Depo Bangunan Cabang Bogor | 210 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara | 227 |
| Lampiran 2 Kuesioner Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor | 228 |
| Lampiran 3 Kuesioner Pra-Survei Depo Bangunan Cabang Bogor | 231 |
| Lampiran 4 Kuesioner Penelitian | 235 |
| Lampiran 5 Profil Responden | 245 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas | 247 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas | 258 |
| Lampiran 8 Tabulasi Data Mentah | 263 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik | 295 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif | 299 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Korelasi dan Regresi Linear Berganda | 321 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi | 322 |
| Lampiran 13 Tabel <i>Product Moment</i> (r) | 323 |
| Lampiran 14 Tabel Distribusi t | 324 |
| Lampiran 15 Tabel Distribusi F | 325 |
| Lampiran 16 Surat Keterangan Wawancara | 329 |