

ABSTRAK

Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam situasi persaingan yang semakin ketat, suatu perusahaan haruslah dapat memberikan kualitas produk yang terbaik bagi konsumen. Apalagi pada saat sekarang ini banyak sekali konsumen yang kritis terhadap kualitas suatu produk. Sehubungan dengan hal tersebut, maka ingin diketahui bagaimana kualitas produk Kacang Mayasi, bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Kacang Mayasi dan mengetahui seberapa besar hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan riset kepustakaan. Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 110 responden. Pertanyaan kuesioner menggunakan 7 dimensi yang terdiri dari: harga, kualitas produk itu sendiri, penampilan, ketahanan, nama atau reputasi yang baik, desain atau gaya, kinerja. Pengolahan data menggunakan SPSS 11,5.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya. Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan dimana produk telah sesuai atau melebihi harapan konsumen.

PT. Manohara Asri didirikan pada tahun 1996, di bawah bendera Kapal Api Group, adalah sebuah perusahaan yang sedang berkembang dan telah sukses dalam memproduksi dan memasarkan produk-produk makanan dan minuman di Indonesia dengan standar kualitas yang tinggi.

Hasil dari pengolahan data diperoleh sebagai berikut: analisis regresi linier sederhana adalah $Y = 3,029 + 0,222X$. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa $\text{sig } 0,036 < 0,05$, yang berarti bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dapat diketahui besarnya kontribusi (Koefisien Determinasi) kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar $0,067 \times 100\% = 6,7\%$, dan sisanya sebesar $93,3\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti promosi, saluran pemasaran yang baik, persediaan produk yang cukup dan lain-lain yang menjadi faktor dalam menilai kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar responden setuju dan puas terhadap kualitas produk Kacang Mayasi. Namun ada beberapa responden yang merasa tidak puas bahkan sangat tidak puas, dan perusahaan harus memperbaiki kekurangannya tersebut. Kontribusi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar $6,7\%$.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.	i
KATA PENGANTAR.	ii
DAFTAR ISI.	v
DAFTAR TABEL.	ix
DAFTAR GAMBAR.	xi
DAFTAR LAMPIRAN.	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.	1
1.2 Identifikasi Masalah.	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.	4
1.4 Kegunaan Penelitian.	4
1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.	6
1.5.1 Rerangka Pemikiran.	6
1.5.2 Hipotesis.	9
1.6 Metode Penelitian.	9
1.6.1 Metode yang Digunakan.	9
1.6.2 Jenis dan Sumber Data.	10
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.	11
1.6.4 Metode Analisis Data.	12
1.6.5 Teknik Pengolahan Data.	13
1.6.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.	13
1.6.5.2 Regresi Linier Sederhana.	15
1.6.5.3 Uji Hipotesis.	17
1.6.5.4 Analisis Koefisien Determinasi.	17
1.6.6 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.	18
1.6.7 Operasionalisasi Variabel.	18
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.	21
2.1.1 Pengertian Pemasaran.	21
2.2 Manajemen Pemasaran.	23
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.	23
2.3 Bauran Pemasaran.	25
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.	25
2.4 Kualitas.	28
2.4.1 Pengertian Kualitas.	28
2.5 Produk.	28
2.5.1 Pengertian Produk.	28
2.5.2 Siklus Hidup Produk.	29
2.5.3 Klasifikasi Produk.	30
2.6 Kualitas Produk.	33
2.6.1 Pengertian Kualitas Produk.	33
2.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.	34
2.6.3 Dimensi Kualitas Produk.	37
2.7 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).	39
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.	39
2.7.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.	40
2.7.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.	40
2.7.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	41
2.7.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	45
2.7.4.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	48
2. 8 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.	49

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.	52
3.2 Profil Perusahaan.	52
3.2.1 Sejarah Perusahaan.	52
3.2.2 Visi, Misi dan Tujuan.	55
3.2.3 Falsafah Kerja dan Budaya Perusahaan.	57

3.2.3.1 Nilai Kerjasama.	57
3.2.3.2 Nilai Kualitas Kerja.	58
3.2.3.3 Nilai Efisiensi.	58
3.2.3.4 Nilai Inovasi.	58
3.3 Struktur Perusahaan.	58
3.3.1 Cabang-cabang PT. Manohara Asri.	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.	64
4.1.1 Analisis Profil Responden.	64
4.1.1.1 Jenis Kelamin.	64
4.1.1.2 Pendapatan per bulan.	65
4.1.1.3 Frekuensi Dalam Mengonsumsi Produk.	66
4.1.1.4 Sumber Informasi Mengenai Produk.	67
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Kacang Mayasi terhadap Kepuasan Konsumen.	68
4.1.2.1 Penampilan.	68
4.1.2.2 Nama atau Reputasi yang Baik.	69
4.1.2.3 Desain atau Gaya.	70
4.1.2.4 Harga.	71
4.1.2.5 Kualitas Produk Itu Sendiri.	73
4.1.2.6 Ketahanan.	76
4.1.2.7 Kinerja.	77
4.2 Pembahasan.	78
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Kacang Mayasi terhadap Kepuasan Konsumen.	78
4.2.1.1 Penampilan.	78
4.2.1.2 Nama atau Reputasi yang Baik.	78
4.2.1.3 Desain atau Gaya.	79
4.2.1.4 Harga.	79
4.2.1.5 Kualitas Produk Itu Sendiri.	80
4.2.1.6 Ketahanan.	81

4.2.1.7 Kinerja.	82
4.2.2 Analisis Statistik Pengaruh Kualitas Produk Kacang Mayasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.	82
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.	82
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.	83
4.2.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.	85
4.2.2.4 Hasil Uji Hipotesis.	85
4.2.2.5 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Koefisien Determinasi).	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.	87
5.2 Saran.	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL METODE ANALISIS DATA

Tabel 1.1 Skala Penilaian Jawaban Angket.	13
--	----

TABEL OPERASIONALISASI VARIABEL

Tabel 1.2 Variabel X (Kualitas Produk).	19
Tabel 1.3 Variabel Y (Kepuasan Konsumen).	19

TABEL PROFIL RESPONDEN

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.	64
Tabel 4.2 Pendapatan per Bulan.	65
Tabel 4.3 Frekuensi Dalam Mengonsumsi Produk.	66
Tabel 4.4 Sumber Informasi Mengenal Produk.	67

TABEL TANGGAPAN RESPONDEN

Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kemasan Kacang Mayasi yang Mudah untuk Dikenali.	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Nama Kacang Mayasi yang Mudah Diingat dan Dilafalkan.	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Desain dan Warna Kemasan Kacang Mayasi yang Menimbulkan Minat untuk Membeli.	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Harga Kacang Mayasi yang Terjangkau.	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kesesuaian Harga dengan Manfaat yang Diperoleh dari Kacang Mayasi.	72
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Rasa Kacang Mayasi. ...	73
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kualitas Bahan Baku Kacang Mayasi.	74
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Penggunaan Teknologi	

yang Canggih Dalam Proses Produksi Kacang Mayasi.	75
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Ketahanan Produk yang Tidak Mudah Rusak dan Kadaluarsa.	76
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Mengonsumsi Kacang Mayasi Sebagai Makanan Ringan.	77

TABEL PENGOLAHAN DATA

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Koefisien Determinasi).	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.	6
Gambar 2.1 Empat Komponen P dalam Bauran Pemasaran.	27
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.	40
Gambar 3.1 Struktur Perusahaan PT. Manohara Asri.	60
Gambar 3.2 Struktur Perusahaan PT. Manohara Asri Bandung.	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : - Kuesioner Penelitian
- Tabulasi Data Variabel X (Kualitas Produk) dan Variabel Y
(Kepuasan Konsumen)
- Lampiran II : Hasil Pengolahan Data