

## ABSTRAK

Dewasa ini persaingan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan baik perusahaan industri maupun non industri sangat tinggi. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memilih strategi yang tepat untuk dijalankan dalam perusahaannya agar dapat bergerak cepat untuk memanfaatkan peluang-peluang yang ada maupun yang akan muncul. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan memberikan nilai tambah pada kualitas produk agar dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada konsumennya.

Setiap perusahaan harus dapat memenuhi kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan harus terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas produknya agar dapat memenuhi kepuasan dan harapan konsumen. Dalam meningkatkan kualitas produk hendaknya perusahaan memberi perhatian yang lebih terhadap bentuk, keistimewaan, kinerja, kesesuaian, daya tahan, keandalan, kemudahan perbaikan, gaya dan rancangan produk yang dihasilkannya.

PT Purinusa Eka Persada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri pengepakan yang ada di Indonesia khususnya wilayah Bandung Jawa Barat. Perusahaan ini menghasilkan produk berupa *carton box* dan *paper tube* yang sangat dibutuhkan oleh industri tekstil. Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumennya, perusahaan melakukan berbagai macam cara seperti memberikan harga yang sesuai, memberikan diskon maupun secara terus menerus melakukan peningkatan terhadap kualitas produknya.

Dari hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan korelasi Rank Spearman dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen PT Purinusa Eka Persada cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan korelasi yaitu sebesar  $r_s = 0,86$ . Selain itu juga dilakukan uji hipotesa dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,15 > 1,734$ ) yang berarti  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat hubungan antara kualitas produk yang dihasilkan oleh PT Purinusa Eka Persada terhadap kepuasan konsumennya.

Hubungan antara kualitas produk yang dihasilkan oleh PT Purinusa Eka Persada terhadap kepuasan konsumennya mempunyai pengaruh yang positif dalam arti terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas produk yang dihasilkan oleh PT Purinusa Eka Persada terhadap tingkat kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 73,96% artinya persentase pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 73,96% dan sisanya sebesar 26,04% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang diasumsikan tetap.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk yang dihasilkan maka akan semakin besar tingkat kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, hendaknya perusahaan harus lebih memperhatikan lagi kualitas produknya agar dapat memuaskan konsumen.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1. 1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1. 2 Perumusan Masalah.....	3
1. 3 Tujuan Penelitian.....	3
1. 4 Kegunaan Penelitian.....	3
1. 5 Kerangka Pemikiran.....	4
1. 6 Lokasi Penelitian.....	7
1. 7 Sistematika Penulisan.....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2. 1 Pemasaran.....	9
2. 2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> )..	10
2. 3 Produk.....	12
2. 3. 1 Klasifikasi Produk.....	13

2. 3. 2 Tingkat (level) Produk.....	17
2. 3. 3 Hirarki Produk .....	18
2. 3. 4 Bauran Produk ( <i>Product Mix</i> atau <i>Product Assortment</i> ).....	19
2. 4 Kualitas Produk.....	21
2. 5 Kepuasan Pelanggan.....	25
2. 5. 1 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
2. 5. 2 Nilai Dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2. 5. 3 Menarik Dan Memperhatikan Pelanggan.....	28

### **BAB III METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN**

3. 1 Metodologi Penelitian.....	32
3. 1. 1 Jenis Dan Sumber Data.....	32
3. 1. 2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3. 1. 3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3. 1. 4 Teknik Pengolahan Data.....	34
3. 1. 5 Operasionalisasi Variabel.....	35
3. 1. 6 Metode Analisis Data.....	37
3. 2 Objek Penelitian.....	40
3. 2. 1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
3. 2. 2 Tujuan Perusahaan.....	42
3. 2. 3 Struktur Organisasi.....	42
3. 2. 4 Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ).....	45

3. 2. 5 Kegiatan Produk Perusahaan.....	48
3. 2. 6 Produk Yang Dihasilkan Perusahaan.....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4. 1 Kebijakan yang Digunakan Oleh PT Purinusa Eka Persada Untuk Mempertahankan Dan Meningkatkan Kualitas Produknya.....	53
4. 2 Karakteristik Responden .....	54
4. 3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	56
4. 4 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	64
4. 5 Analisis Korelasi Produk Yang Di hasilkan PT Purinusa Eka Persada Bandung Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
4. 5. 1 Angka Kembar.....	74
4. 5. 2 Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	75
4. 5. 3 Uji Signifikasi.....	77
4. 5. 4 Analisis Koefisien Determinasi.....	78

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5. 1 Kesimpulan .....	79
5. 2 Saran .....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan Konsumen PT Purinusa Eka Persada Bandung Di Wilayah Bandung.....	55
Tabel 4. 2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Informasi Yang Diperoleh Responden Mengenai PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	55
Tabel 4. 3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya Responden Menjadi Pelanggan PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	56
Tabel 4. 4	Tanggapan Responden Mengenai Bentuk Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	57
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Mengenai Keistimewaan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	58
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	58
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	59
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	60
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	60
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Perbaikan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	61

Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Mengenai Gaya Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	62
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Mengenai Rancangan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	62
Tabel 4. 13	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	63
Tabel 4. 14	Tanggapan Responden Tentang Bentuk Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	64
Tabel 4. 15	Tanggapan Responden Tentang Keistimewaan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	65
Tabel 4. 16	Tanggapan Responden Tentang Kinerja Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	66
Tabel 4. 17	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	66
Tabel 4. 18	Tanggapan Responden Tentang Daya Tahan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	67
Tabel 4. 19	Tanggapan Responden Tentang Keandalan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	68
Tabel 4. 20	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Perbaikan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	69
Tabel 4. 21	Tanggapan Responden Tentang Gaya Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	70

Tabel 4. 22	Tanggapan Responden Tentang Rancangan Produk PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	70
Tabel 4. 23	Analisis Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	71
Tabel 4. 24	Skor Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	73
Tabel 4. 25	Tabel Skor Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	74
Tabel 4. 26	Perhitungan Angka Kembar Skor x dan Skor y .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen.....	6
Gambar 3. 1 Bagan Operasionalisasi Variabel.....	36
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Purinusa Eka Persada Bandung.....	44
Gambar 3. 3 Bagan Arus Produksi Perusahaan.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kata Pengantar Kuesioner

Kuesioner I

Kuesioner II

Data Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (x)

Data Kepuasan Konsumen (y)

Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan

Surat Bimbingan Skripsi

Surat Pernyataan

Riwayat Hidup

Tabel Distribusi T