

**DIMENSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PLATINUM GYM AND HEALTHY CLUB**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

MUHARAM CANDRA

0612 3060 0468

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**DIMENSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPPUASAN
KONSUMEN PADA PLATINUM GYM AND HEALTHY CLUB**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
MUHARAM CANDRA
0612 3060 0468**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Yuseli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071983112001**

Pembimbing II

**Faisal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muharam Candra

NIM : 061230600468

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Kantor

Judul Laporan Akhir : Dimensi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Platinum Gym and Healthy Club

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 1 Juli 2015

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEPAK
F488CADF316213227
6000
RUMAH KEMERDEKAAN



Muharam Candra

NIM 061230600468




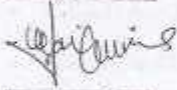
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muharam Candra
NIM : 0612 3060 0468
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Dimensi Harga dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Platinum Gym and
Healthy Club

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari: Senin
Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>25/8/15</u>
2. <u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>26/8/15</u>
3. <u>Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>25/8/15</u>
4. <u>Titi Andriani, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>26/8/15</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesuatu yang berharga itu bukan ditemukan tapi didapatkan.”

“Jika kau diberi kesempatan memilih, pilihlah yang terbaik dan jika kau yang menjadi pilihan, jadilah yang terbaik”

Kupersembahkan untuk:

- Ibu dan Almarhum Ayah Tercinta
- Keluarga Besarku
- Dosen-dosen
- Teman Seperjuangan
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas keharirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Dimensi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Platinum Gym and Healthy Club”** dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini membahas mengenai dimensi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Platinum Gym and Healthy Club dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 11,5 for window*.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran maupun kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan penulisan-penulisan serupa dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juni 2015
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir ini dengan baik. Dalam melaksanakan kerja praktek ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Paisal, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan Laporan Akhir ini.
6. Staf Pengajar dan staf Administrasi Bisnis yang selama ini telah memberikan pengajaran dan pengarahan kepada penulis.
7. Bapak Deni Aditya selaku pemilik Platinum Gym and Healthy Club
8. Ibu dan almarhum ayah tercinta, serta kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa restu yang tiada hentinya.
9. Sahabat-sahabat terbaikku Chaerudin, Muhammad Rahmat Nizar, Sabila Pristiantini dan Yesi Destia yang telah memberikan semangat, saran dan doa.
10. Teman-teman kelas 6NA yang selalu memberikan semangat, motivasi dan masukan dalam penulisan laporan ini.

11. Teman-teman seperjuangan seluruh mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2012.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat semua pihak, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul dimensi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Platinum Gym and Healthy Club. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dimensi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Platinum Gym and Healthy Club. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* dengan menggunakan rumus roscoe. Data dikumpulkan dengan menggunakan cara wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden, data tersebut diolah dengan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 11,5 for windows*. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 54,8 persen. Hasil uji t (*parsial*) menunjukkan bahwa pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,294 atau 29,4 persen dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan hasil uji t pada variabel kualitas produk menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,333 atau 33,3 persen dengan tingkat signifikan 0,000. Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa dimensi harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Penulis menyarankan Platinum Gym and Healthy Club untuk mempertahankan harga dan lebih meningkatkan kualitas produk karena kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan membuka cabang baru di tempat lain dengan fasilitas peralatan olahraga yang lengkap.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Tujuan Penulisan	5
1.4.2 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metodologi Penulisan.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi,Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.5 Variabel Operasional	9
1.5.6 Metode Analisis Data	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	14
2.2 Harga	14
2.2.1 Pengertian Harga	14
2.2.2 Indikator Harga	14
2.3 Kualitas Proudck	15

	Halaman
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	15
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
2.6 Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	18
2.7 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	18
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Umum Perusahaan	20
3.2 Visi dan Misi Platinum Gym and Healthy Club	21
3.2.1 Visi	21
3.2.2 Misi	21
3.3 Struktur dan Uraian Tugas Organisasi	21
3.4 Jadwal Kegiatan Platinum Gym and Healthy Club	23
3.5 Produk Jasa Platinum Gym and Healthy Club	24
3.6 Deskripsi Responden	24
3.7 Rekapitulasi Penilaian Responden	26
3.7.1 Harga	26
3.7.2 Kualitas Produk	28
3.7.3 Kepuasan Konsumen	30
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif	31
4.1.1 Harga	32
4.1.2 Kualitas Produk	33
4.1.3 Kepuasan Konsumen	34
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 Analisis Koefisien Determinasi	39
4.4 Uji F atau Secara Serentak (Anova)	41
4.5 Uji t (<i>Parsial</i>)	42

	Halaman
4.6 Pengaruh Harga dan kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Platinum Gym and Healthy Club	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar kelas dan harga Platinum Gym and Healthy Club	2
Tabel 1.2 Jumlah pengunjung dan omzet Platinum Gym and Healthy Club	2
Tabel 1.3 Perbandingan Harga	3
Tabel 1.4 Variabel Operasional	10
Tabel 1.5 Pengukuran Skala Likert	12
Tabel 3.1 Jam Buka dan Tutup Platinum Gym and Healthy Club	23
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Platinum Gym and Healthy Club	23
Tabel 3.3 Daftar Kelas dan Harga Platinum Gym and Healthy Club	24
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 3.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26
Tabel 3.7 Penilaian Konsumen Pada Platinum Gym and Healthy Club Variabel Harga	27
Tabel 3.8 Penilaian Konsumen Pada Platinum Gym and Healthy Club Variabel Kualitas Produk	28
Tabel 3.9 Penilaian Konsumen Pada Platinum Gym and Healthy Club Variabel Kepuasan Konsumen	30
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item	31
Tabel 4.2 Rekapitulasi Penilaian Responden Variabel Harga	32
Tabel 4.3 Rekapitulasi Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penilaian Responden Variabel Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.5 Uji Validitas Harga (X_1)	36
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)	37
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	38

	Halaman
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4.10 Uji F (Anova)	41
Tabel 4.11 Uji t (Parsial)	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pikir	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Platinum Gym and Healthy Club	21