

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga tugas akhir berupa skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gee Eight Clothing Bandung”**

Selama penyusunan skripsi ini, banyak sekali bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, dan adik yang selalu memberi dukungan, do'a semangat dan motivasi baik secara moral maupun material kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ida N Relawan, MM selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis Telkom University.
3. Ibu. Indira Rachmawati ST, MSM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan arahan, saran dan masukan hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu pengajar beserta civitas akademis di Telkom University atas arahan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
5. Bpk. Reza Utama selaku pemilik Gee Eight yang juga banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Dwi Ariningtyas Widanti Sukowati yang selalu memberikan doa serta motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua sahabat penulis (Lukman, Erlin, Rangga, Ilhamdi, Okky, Kiki Okta, Panzy, Sutan, Vicky, Ryan Ferari dan Herry) yang telah

memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat digunakan atau dijadikan sebagai sebuah masukan atau solusi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 20 Juni 2014

## DAFTAR ISI

|                          |      |
|--------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN ..... | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ..... | iii  |
| ABSTRAK .....            | iv   |
| KATA PENGANTAR .....     | vi   |
| DAFTAR ISI .....         | viii |
| DAFTAR TABEL .....       | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....      | xii  |

**DAFTAR LAMPIRAN.....**

**xiii**

**BAB I PENDAHULUAN.....**

**1**

**1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....**

**1**

**1.1.1 Profil Perusahaan.....**

**1**

**1.1.2 Produk *Gee Eight*.....**

**2**

**1.2 Latar Belakang Penelitian.....**

**3**

**1.3 Perumusan Masalah.....**

**7**

**1.4 Tujuan Penelitian.....**

**7**

**1.5 Manfaat Penelitian.....**

**8**

**1.6 Sistematika Penulisan.....**

**8**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....**

**10**

**2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....**

10

2.1.1 Pengertian Pemasaran.....

10

2.1.2 Bauran Pemasaran.....

11

2.1.3 Konsep Kualitas Produk.....

12

2.1.3.1 Pengertian Kualitas.....

12

2.1.3.2 Pengertian Produk.....

13

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Produk.....

13

2.1.4 Kepuasan Konsumen.....

14

2.2 Penelitian Terdahulu.....

17

2.3 Kerangka Pemikiran.....

31

2.4 Hipotesis.....

32

2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....

33

|                                        |  |
|----------------------------------------|--|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> ..... |  |
| <b>34</b>                              |  |
| 3.1 Jenis Penelitian.....              |  |
| 34                                     |  |
| 3.2 Variabel Operasional.....          |  |
| 34                                     |  |
| 3.3 Tahapan Penelitian.....            |  |
| 38                                     |  |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....           |  |
| 40                                     |  |
| 3.4.1 Populasi.....                    |  |
| 40                                     |  |
| 3.4.2 Sampel.....                      |  |
| 40                                     |  |
| 3.4.3 Teknik Sampling.....             |  |
| 41                                     |  |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....       |  |
| 41                                     |  |
| 3.5.1 Jenis Data.....                  |  |
| 41                                     |  |
| 3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....     |  |
| 42                                     |  |
| 3.5.3 Skala Pengukuran .....           |  |

43

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....

44

3.6.1 Uji Validitas.....

44

3.6.2 Uji Reliabilitas.....

46

3.7 Teknik Analisis Data.....

48

3.7.1 Analisis Deskriptif.....

48

3.7.2 Method of successive.....

50

3.7.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....

52

3.7.4 Uji F.....

52

3.7.5 Koefisien Determinasi.....

52

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....**

**53**

4.1 Karakteristik Responden .....

53

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 53 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                  | 54 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....      | 55 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian ..... | 56 |
| 4.2 Hasil penelitian .....                                           | 57 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif .....                                      | 57 |
| A. Analisis Kualitas Produk Menurut Tanggapan Responden .....        | 57 |
| B. Analisis Kepuasan Konsumen Menurut Tanggapan Responden .....      | 60 |
| 4.2.2 Pengujian Hipotesis .....                                      | 62 |
| A. Analisis Regresi Linear Sederhana .....                           | 62 |
| B. Uji F (Simultan) .....                                            | 64 |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| C. Koefisien Determinasi ..... |  |
| 65                             |  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian ..... |  |
| 66                                    |  |

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |  |
| <b>67</b>                               |  |

|                      |  |
|----------------------|--|
| 5.1 Kesimpulan ..... |  |
| 67                   |  |

|                 |  |
|-----------------|--|
| 5.2 Saran ..... |  |
| 68              |  |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 5.2.1 Saran Bagi Gee Eight ..... |  |
| 68                               |  |

|                                               |  |
|-----------------------------------------------|--|
| 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya ..... |  |
| 69                                            |  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |  |
|-----------------------------|--|

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>LAMPIRAN</b> |  |
|-----------------|--|

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Tingkat Penjualan Produk <i>Gee Eight</i> di Tahun 2008-2012.....           | 5  |
| Tabel 1.2 Persentase Jawaban Wawancara Responden.....                                 | 6  |
| Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu.....                                                      | 17 |
| Tabel 2.2 Artikel yang diterbitkan oleh Jurnal Nasional dan Jurnal Internasional..... | 21 |
| Tabel 3.1 Opsional Variabel.....                                                      | 36 |
| Tabel 3.2 Penilaian Skor Pernyataan.....                                              | 44 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....                                    |    |

45

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....

46

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....

47

Tabel 3.6 Katagori Interpretasi Skor.....

49

Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Gee Eight .....

58

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Gee  
Eight .....

61

Tabel 4.3 Uji Regresi Liner Sederhana .....

63

Tabel 4.4 Uji F .....

64

Tabel 4.5 Koefisien Determinasi .....

65

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....                              | 1  |
| Gambar 1.2 Logo Perusahaan.....                                  | 2  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                              | 32 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....                               | 39 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum .....                                  | 49 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                         | 53 |
| Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....                 | 54 |
| Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....      | 55 |
| Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian ..... | 56 |
| Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Produk .....                  | 60 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen .....                |    |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Produk *Gee Eight*

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk dan  
Kepuasan Konsumen

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Produk, dan Kepuasan  
Konsumen

Lampiran 5 Uji  $t$  dan Koefisien Determinasi

Lampiran 6 Hasil Tabulasi Angket Kualitas Produk Dan Kepuasan  
Konsumen

Lampiran 7 Hasil Transformasi Data Kualitas Produk dan Kepuasan  
Konsumen dengan MSI