

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Study pada Pelanggan Bolu AS)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen*



Oleh:

HARI USMAN MASFUD

K.2016.1.33896

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCIWARA

MALANG

2020

SKRIPSI

-PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BOLU AS

Oleh :

HARI USMAN MASFUD

K.2016.1.33896

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
07 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

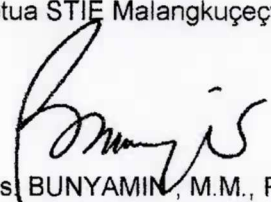
Dosen Pembimbing

ttd

Dra. TITA BOEDI ASTUTI , MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang,



Mahasiswa

ttd

Hani Osman M.
NPK: 23896...

SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)



STIE MALANGKUÇEWARA
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAH-PT/Akred/SX/III/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAH-PT/Akred/SX/2018

SURAT KETERANGAN

Nomor: 0566.17/BAAK/VIII/2020

Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Hari Usman Masfud
NPK : K.2016.1.33896
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Kyai Parseh Jaya, Bumiayu Malang,

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari STIE Malangkuçewara, untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BOLU AS" (studi pada Mahasiswa STIE Malangkuçewara)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



18 Agustus 2020

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Kintananty, MM
NIK.202.710.194

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bolu AS” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari STIE Malangkuçeçwara. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga skripsi dapat diselesaikan tepat waktu dan baik adanya.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalankan study di STIE Malangkuçeçwara.
3. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Dra. Tita Boedi Astuti, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mengajarkan cara-cara mengerjakan skripsi yang baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis selama study di STIE Malangkuçeçwara ini.
6. Teman-teman seperjuangan kelas B Manajemen 2016.
7. Teman-teman semua yang sama-sama menjalankan study di STIE Malangkuçeçwara.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Penulis mohon maaf dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi pihak yang membantu dalam menulis ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Malang, 21 Agustus 2020

Penulis

Hari Usman Masfud

NPK : K.2016.1.33896

Abstrak

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bolu AS di lingkup Mahasiswa STIE Malangkeçwara. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk memverifikasi pengaruh Kualitas Produk dan Harga yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa STIE Malangkeçwara dalam pembelian produk Bolu AS. Data yang digunakan merupakan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan 58 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIE Malangkeçwara yang membeli produk Bolu AS. Terdapat pengaruh positif signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIE Malangkeçwara yang membeli produk Bolu AS. Terdapat pengaruh positif signifikan secara simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIE Malangkeçwara yang membeli produk Bolu AS.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This research was conducted to determine how much influence Product Quality and Price on Customer Satisfaction of Bolu AS among the STIE Malangkuçeçwara student. This study uses multiple linear regression analysis to verify the effect of Product Quality and Price which affect the satisfaction of STIE Malangkuçeçwara students in purchasing Bolu AS products. The data used in this research are primary data obtained from distributing questionnaires to 58 respondents.

The result of this study indicates that there is a significant positive effect of product quality on customer satisfaction among STIE Malangkuçeçwara students who buy Bolu AS products. There is a significant positive effect of price on customer satisfaction among STIE Malangkuçeçwara students who buy Bolu AS products. In short, there is a significant positive effect of product quality and price on customer satisfaction among STIE Malangkuçeçwara students who buy Bolu AS products.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Bolu AS)”

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkececwara Malang. Selain itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Malang, 21 Agustus 2020

Penulis

Erni Oktavia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR ORISINALITAS
SURAT KETERANGAN RISET
RIWAYAT HIDUP
UCAPAN TERIMA KASIH
ABSTRAK
ABSTRACT
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1. Manfaat Teoritis	2
1.4.2. Manfaat Praktis	3
1.4.2.1. Bagi Pemasar	3
1.4.2.2. Bagi Pelanggan	3
1.4.2.3. Bagi Penulis dan Umum	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Tinjauan Teori	4
2.1.1. Kualitas Produk	4
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Model Konseptual Penelitian	18
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian.....	19

3.2	Populasi Dan Sampel	19
3.2.1	Populasi Penelitian	19
3.2.2	Sampel Penelitian	19
3.3	Variabel Operasional Dan Pengukuran.....	20
3.3.1	Variabel Penelitian	20
3.3.2	Operasional Variabel.....	21
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1	Jenis Data	22
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5	Metode Analisis	22
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	22
3.5.2	Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Hasil Penelitian.....	27
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
4.2	Karakteristik Responden.....	28
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	28
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	33
4.3.1	Hasil Uji Validitas	33
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	34
4.4	Hasil Analisis Data	35
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	35
4.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.4.3	Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	40
4.4.4	Hasil pengujian Hipotesis	40
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.5.2	Pengaruh kualitas produk Terhadap kepuasan pelanggan	43
4.5.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan.....	46

5.2 Kontribusi Penelitian	46
5.3 Keterbasan Penelitian	47
5.4 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert	22
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Kriteria Rentang Jawaban Responden	30
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	30
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	31
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y)	32
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X ₁).....	33
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Harga (X ₂)	33
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	35
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	37
Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	40
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.	41
Tabel 4.17 Hasil Uji F	42
Tabel 4.18 <i>Standardized Coeficient Beta</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian	18
Gambar 4.1 Grafik Histogram Berdistribusi Normal.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1	Kuesioner.....	50
Lampiran-2	Hasil Analisis Data.....	52