

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK
LAPIS KUKUS TUGU MALANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S1)



Disusun Oleh :

SALSABILA ARSANTI PUTRI

Nomor Pokok : K.2019.1.35109

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen (Marketing)

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PRODUK LAPIS KUKUS TUGU MALANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S1)



Disusun Oleh :

SALSABILA ARSANTI PUTRI

K.2019.1.35109

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK LAPIS KUKUS
TUJU MALANG

Oleh:
SALSABILA ARIANTI PUTRI
K.2019.1.35109

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
09 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS



Dr. NUNUNG NEURASTUTI/TAMI, SE., M.Si.

Mengetahui,
Ketua STIE Malang Pasopis,

Dr. BUYAMIN, M.M., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN 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, 01 Februari 2023



NPK: K.2019.1.35105

SURAT KETERANGAN RISET



LAPIS KUKUS TUGU MALANG MITRA SULFAT
Jl. Raya Sulfat Kav 7/H9 Malang
HP : 081573630458

Nomor : 001/MS/II/2023
Perihal : Surat Keterangan Riset

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elony Efrata Bintoro
Pekerjaan : Penanggung Jawab Lapis Kukus Tugu Malang Mitra Sulfat
Alamat Toko : Jl Raya Sulfat Kav 7/H9, Malang

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

Nama : Salsabila Arsanti Putri

Nomor Pokok/ NIM : K.2019.1.35109

Program Studi : Manajemen

Alamat : Desa/Kelurahan Blitar Kec

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan tema :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK LAPIS KUKUS TUGU MALANG"
sejak tanggal 9 Januari – 15 Januari 2023

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2 Februari 2023

Penanggung Jawab Mitra Sulfat

Lapis Kukus
TUGU MALANG
Oleh Oleh Kota Malang
081573630458
LapisKukusTuguMalang.com
Jl. Raya Sulfat Kav. 7 Elony Efrata Bintoro



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena oleh rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan studi 3,5 tahun
2. Orang tua yaitu Ayah Achmad Bachrur dan Ibu Titik Supriyati yang selalu membantu, mendampingi, merawat, memberikan dukungan dan juga semangat. Serta ucapan terima kasih kepada kakak saya Annisa Aprilya Putri atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan kepada saya
3. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkecewara Malang
4. Dr. Nunung Nurastuti Utami, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa dalam memberikan waktu, tenaga, dan ilmunya dengan penuh ketelatenan juga kesabaran
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkecewara Malang atas bimbingan ilmu selama menempuh studi yang telah penulis jalani selama 3,5 tahun ini dan juga segala bantuan ilmu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
6. Seluruh Staff dan Karyawan STIE Malangkecewara Malang yang telah memberikan segala pelayanan dan mendukung dalam kegiatan perkuliahan penulis selama 3,5 tahun ini
7. Sahabat-sahabat saya yang di Blitar, Fani Liana Sari, Mirza Taufan Sesarianata, dan juga Esthi Wahyuningtyas yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
8. Sahabat-sahabat saya, Dita, Sofi, Natalia, Dheva, Sela, Nabila dan Kevin yang selalu menemani saat perkuliahan, membantu saya, dan juga memberikan motivasi dan hiburan dalam penyusunan skripsi ini
9. Ema Maulidia dan Wawan Adi Putro selaku kakak tingkat saya yang telah memberikan dukungan dan semangat, serta memberikan referensi dan ilmu kepada saya sehingga saya tahu bagaimana menyusun skripsi
10. Teman-teman kelas D Management yang telah menemani saya selama perkuliahan.

ABSTRAK:

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi dan sampel yang digunakan adalah masyarakat yang ada di wilayah Kota Malang dan mengkonsumsi produk Lapis Kukus Tugu Malang. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh hasil sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dan dianalisis dengan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. (2) terdapat pengaruh signifikan antara promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan. (3) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap minat beli. (4) terdapat pengaruh signifikan antara promosi penjualan terhadap minat beli konsumen. (5) terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli konsumen pada produk Lapis Kukus Tugu Malang, (6) terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli konsumen pada produk Lapis Kukus Tugu Malang.

Keywords: *Kualitas Produk; Promosi Penjualan; Minat Beli; Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT:

The type of research in this research is quantitative research with a causality approach. The population and sample used are the people who live in the city of Malang and consume the Lapis Kukus Tugu Malang product. The number of samples in this study used the Lemeshow formula, so that the sample results in this study were 96 respondents. In this study, data collection was carried out using a questionnaire. The data is processed and analyzed using path analysis techniques. The results of the research show that: (1) There is a significant influence between product quality and customer satisfaction. (2) there is a significant influence between sales promotions on customer satisfaction. (3) there is a significant influence between product quality and purchase intention. (4) there is a significant influence between sales promotions on consumer buying interest. (5) there is a significant influence between customer satisfaction on consumer buying interest in Lapis Kukus Tugu Malang products, (6) there is a significant influence between customer satisfaction on consumer buying interest in Lapis Kukus Tugu Malang products.

Keywords: *Product Quality; Sales Promotion; Purchase Interest; Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*”**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam hal memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Sekolah Tinggi Ekonomi (STIE) Malagkucecwara Malang.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengarahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 02 Februari 2023

Penulis,

Salsabila Arsanti Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT KETERANGAN RISET	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat	Error! Bookmark not defined.
BAB 2	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Promosi Penjualan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan .	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.4 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Konsumen	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Minat Beli melalui Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel, Operasional, dan Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Lapis Kukus Tugu Malang ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	

4.1.2 Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Statistik Deskripsi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang	Error! Bookmark not defined.
4.4.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.4 Saran-saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Variabel dan IndikatorError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 Daftar Harga dan Varian Rasa.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis KelaminError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan UsiaError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Kategori *Skala Likert*Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk (X1)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Promosi Penjualan (X2).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Minat Beli (Y)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli pada Produk Lapis Kukus Tugu MalangError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Lapis Kukus Tugu Malang.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Lapis Kukus Tugu MalangError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 13 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*) Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 2 Substruktur 1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*) Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 3 Substruktur 2 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*) Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 4 Substruktur 3 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*) Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	68
Hasil SPSS Uji Validitas	72
Hasil SPSS Uji Reliabilitas	76
Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
Tabel r	80
Bukti Bimbingan Skripsi	81