

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK SPIRULINA HNI-
HPAI DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

SKRIPSI

Oleh:

ADLIN DWI MAULANI

201610325069



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina
Hni-hpai Di Fakultas Ekonomi Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya.

Nama Mahasiswa : Adlin Dwi Maulani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325069

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020



Jakarta, 23 Juli 2020
MENYETUJUI,
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Neng Siti Komariah'.

Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina
Hni-hpai Di Fakultas Ekonomi Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya.
Nama Mahasiswa : Adlin Dwi Maulani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325069
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Jakarta, 05 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

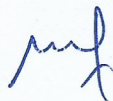
Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.
NIDN : 0327128105

Penguji II : Dewi Sri Woelandari P.G, S.E., M.Sc.
NIDN : 0303017106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina Hni-Hpai Di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjamkan dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 23 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Adlin Dwi Maulani

NPM. 201610325069

ABSTRAK

Adlin Dwi Maulani, 201610325069. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina Hni-Hpai di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina Hni-hpai Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang menggunakan rumus *slovin* dalam menentukan cara pengambilan sampel. Dasar penelitian menggunakan 145 responden untuk digunakan sebagai sampel dalam penelitian, dimana dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada Mahasiswa/i Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji parsial (t) variabel Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai sig $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,254 > t_{tabel} 1,976$. Dan variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,571 > t_{tabel} 1,976$. Selanjutnya dalam uji simultan (f) Variabel Kualitas produk dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 67,165 > f_{tabel} 3,06$. Kemudian untuk uji determinasi (R^2) dihasilkan bahwa korelasi antara dua variabel kualitas produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 48,6 %.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Adlin Dwi Maulani, 201610325069. *The Effect of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction on Spirulina Hni-Hpai Products at Bhayangkara University, Jakarta raya.*

This study aims to determine whether there is an effect of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction on Spirulina Hni-hpai Products at Bhayangkara University, Greater Jakarta. The method used in this study is a quantitative method, where in this study using the Purposive Sampling technique that uses the Slovin formula in determining how to take samples. The basis of the study used 145 respondents to be used as samples in the study, which in this study used primary data obtained by distributing questionnaires to students of Bhayangkara University, Jakarta Raya. The results showed that in the partial test (t) Product Quality variables significantly influence Consumer Satisfaction with a significance value $0,0001 < 0,05$ and value thitung $3,254 >$ tabel $1,976$. And the variable price significantly influences customer satisfaction with a significance value $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $7,571 >$ ttabel $1,976$. Furthermore, in the simultaneous test (f) Product quality and price variables together affect the dependent variable, namely customer satisfaction with significance $0,000 < 0,05$ dan nilai fhitung $67,165 >$ ftabel $3,06$. Then for the determination test (R^2) produced that the correlation between the two product quality variables (X_1) and Price (X_2) to customer satisfaction (Y) of 48.6%.

Keywords: Product Quality, Price, and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

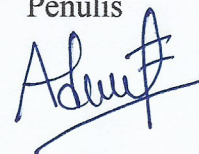
Segala puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, berkah dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Spirulina Di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Inspektur Jendral Polisi (P) Dr . Drs. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
2. Dr. Istianingsih, M. S. Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
4. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi.

Jakarta, 23 Juli 2020

Penulis



Adlin Dwi Maulani

NPM. 201610325069

DAFTAR ISI


Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.1.2 Fokus Konsumen	7
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.1.4 Faktor menentukan tingkat Kepuasan.....	9
2.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	10

2.2	Kualitas Produk.....	11
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2	Manfaat pengukuran Kualitas Produk	12
2.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.2.4	Indikator Kualitas Produk	13
2.3	Harga.....	14
2.3.1	Pengertian Harga.....	14
2.3.2	Tujuan Penetapan Harga	16
2.3.3	Teknik Penetapan Harga	16
2.3.4	Indikator Harga	17
2.4	Penelitian Terdahulu.....	18
2.5	Kerangka Berfikir	21
2.6	Hipotesis Penelitian	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Tahapan Penelitian	25
3.3	Model Konseptual	25
3.4	Operasional Variabel	26
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.5.1	Waktu Penelitian	28
3.5.2	Tempat Penelitian	28
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1	Populasi Penelitian.....	28
3.6.2	Sampel Penelitian.....	29
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.7.1	Data Primer	30

3.8 Teknik Analisis Data	30
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reliabilitas	31
3.9 Uji Asumsi Klasik	31
3.9.1 Statistik Deskriptif	32
3.9.2 Uji Normalitas	32
3.9.3 Uji Multikolinearitas	32
3.9.4 Uji Heterokedastisitas	33
3.10 Metode Pengumpulan Data	33
3.10.1 Kuesioner (Angket)	33
3.11 Analisis Regresi Linear	33
3.12 Pengujian Hipotesis	34
3.12.1 Uji Parsial (Uji T)	34
3.12.2 Uji Simultan (Uji F)	34
3.12.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Spirulina Hni-Hpai	36
4.1.1 Profil Perusahaan Hni-hpai	36
4.1.2 Struktur Organisasi Hni-hpai	38
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Deskripsi Data	38
4.2.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	39
4.3 Uji Kuesioner	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	46

4.4.1 Uji Statistik Deskriptif	46
4.4.2 Uji Normalitas.....	47
4.4.3 Uji Multikolinearitas	50
4.4.4 Uji Heterokedastisitas	51
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	53
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.6.1 Uji T (Parsial).....	53
4.6.2 Uji F (Simultan)	54
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7 Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi Manajerial.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

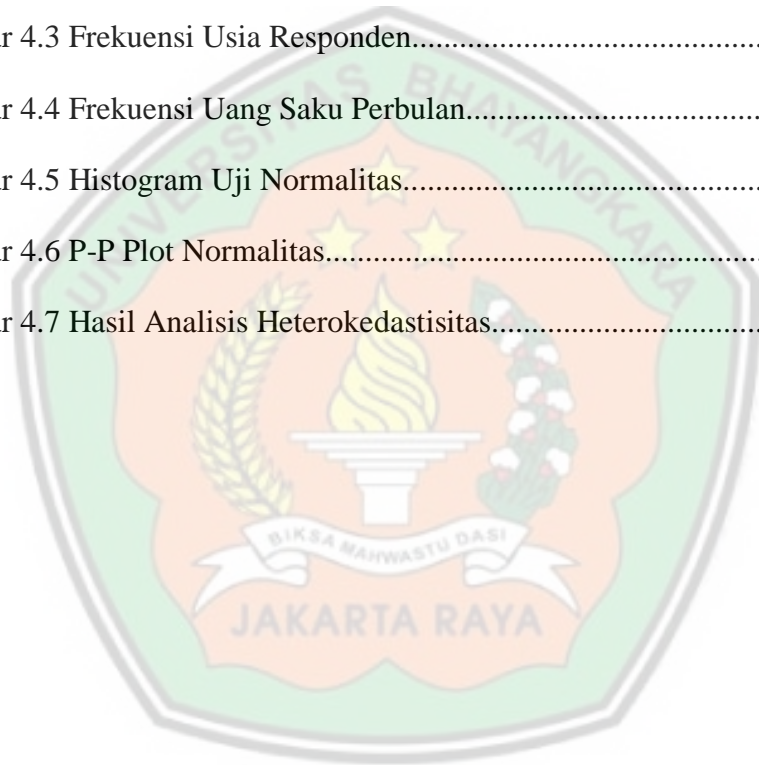


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data tabel merek dan harga spirulina.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X ₁).....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga (X ₂).....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X ₁).....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₂).....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov.....	49
Tabel 4.13 Hasil Analisis Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Uji T (Parsial).....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Uji F (Simultan).....	54
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisaais Hni-hpai.....	38
Gambar 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 4.3 Frekuensi Usia Responden.....	41
Gambar 4.4 Frekuensi Uang Saku Perbulan.....	42
Gambar 4.5 Histogram Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.6 P-P Plot Normalitas.....	49
Gambar 4.7 Hasil Analisis Heterokedastisitas.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Daftar Data Spss
- Lampiran 4 : F tabel, T tabel, R tabel
- Lampiran 5 : Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 6 : Uji Plagiarisme
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 8 : Buku Bimbingan Skripsi

