

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PRODUK PASTA GIGI PEPSODENT DI
TAMBUN UTARA)**

SKRIPSI

Oleh:

NILLA TRI OKTASARI

201510325063



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk
Pasta Gigi Pepsodent di Tambun Utara)

Nama Mahasiswa : Nilla Tri Oktasari

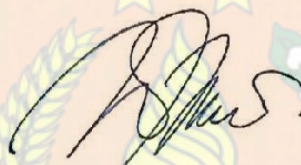
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325063

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENYETUJUI,
Dosen Pembimbing



Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN 0319067606

JAKARTA RAYA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk
Pasta Gigi Pepsodent di Tambun Utara)

Nama Mahasiswa : Nilla Tri Oktasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325063

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

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

NIDN 0325057908

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN 0319067606

Penguji II : Andrian, S.E., M.M.

NIDN 0321077102

MENGETAHUI,

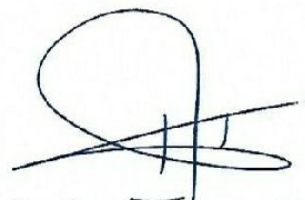
Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.

NIDN 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Pasta Gigi Pepsodent di Tambun Utara)”**.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya 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 ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan 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, 30 Juli 2019

Penulis



Nilla Tri Oktasari

NPM 201510325063

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, karena atas berkat dan Rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Tugas Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan Skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan sehingga bisa terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Yono Sudarto, Mamah Eti Purniawati , dan Kakakku Lisa Juliarti terima kasih atas semangat, motivasi, kepercayaan dan doanya.
7. Marketing 8a-1 yang telah banyak membantu dan memotifasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap Allah Subhanahu Wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

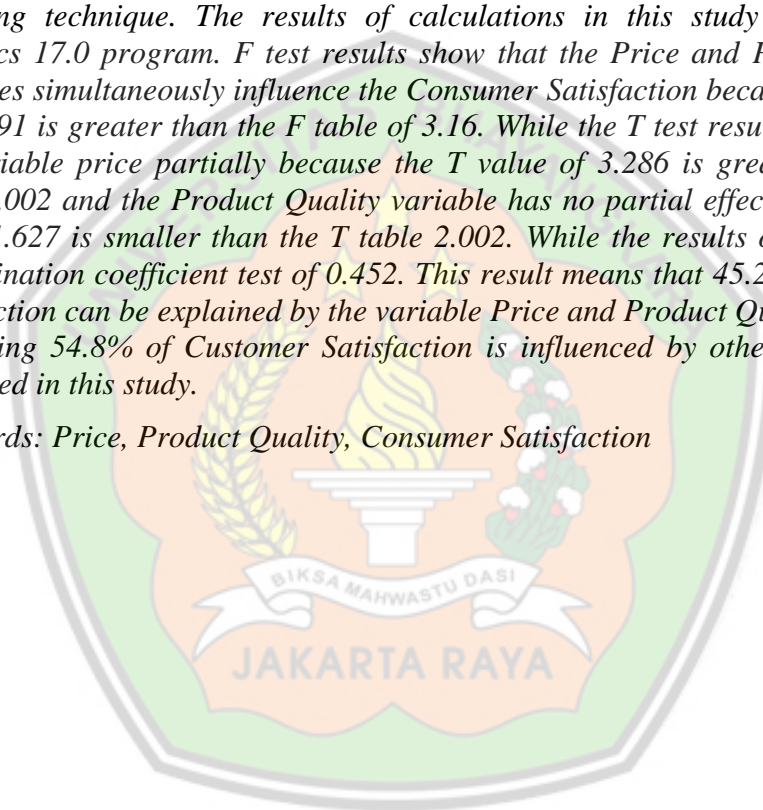
Nilla Tri Oktasari

ABSTRACT

Nilla Tri Oktasari 201510325063. *Effect of Price and Product Quality on Consumer Satisfaction (Case Study of Pepsodent Toothpaste Products in North Tambun).*

This study aims to determine the effect of Product Prices and Quality both jointly and partially on Consumer Satisfaction on Pepsodent products in North Tambun. This research is a quantitative research with survey method, in which the population in this study are consumers of Graha Prima Housing IC Rt 004 Rw 008 block and Mutiara Satria Cluster block F Rt 004 Rw 013 residents who buy or use Pepsodent toothpaste, amounting to 60 people using Non-probability Sampling technique. The results of calculations in this study use the SPSS Statistics 17.0 program. F test results show that the Price and Product Quality variables simultaneously influence the Consumer Satisfaction because the F count of 23.491 is greater than the F table of 3.16. While the T test results indicate that the variable price partially because the T value of 3.286 is greater than the T table 2.002 and the Product Quality variable has no partial effect because the T count 1.627 is smaller than the T table 2.002. While the results of the R square determination coefficient test of 0.452. This result means that 45.2% of Customer Satisfaction can be explained by the variable Price and Product Quality, while the remaining 54.8% of Customer Satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Price, Product Quality, Consumer Satisfaction*



ABSTRAK

Nilla Tri Oktasari 201510325063. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Pasta Gigi Pepsodent di Tambun Utara).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Produk baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Pepsodent di Tambun Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei, dimana populasi pada penelitian ini adalah konsumen warga Perumahan Graha Prima blok IC Rt 004 Rw 008 dan warga Cluster Mutiara Satria blok F Rt 004 Rw 013 yang membeli atau menggunakan pasta gigi Pepsodent yang berjumlah 60 orang dengan menggunakan teknik *non-probability Sampling*. Hasil perhitungan pada penelitian ini menggunakan program SPSS Statistik 17.0. hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen karena F hitung 23,491 lebih besar dari F tabel 3,16. Sedangkan hasil uji T menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh secara parsial karena didapatkan nilai T hitung sebesar 3,286 lebih besar dari T tabel 2,002 dan variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh secara parsial karena T hitung 1,627 lebih kecil dari T tabel 2,002. Sedangkan hasil uji koefisiensi determinasi R square sebesar 0,452. Hasil ini berarti 45,2% Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kualitas Produk, sedangkan sisanya yaitu 54,8% Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

COVER	i
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
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Harga	8
2.1.1 Kebijakan Harga	8
2.1.2 Tujuan Penentuan Harga	9
2.1.3 Penetapan Harga	10
2.1.4 Indikator Harga	11
2.1.5 Strategi Penetapan Harga	11
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	15
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualiatas Produk	16
2.2.4 Indikator Kualitas Produk	17
2.3 Kepuasan Konsumen	18

2.3.1 Mengukur Kepuasan Konsumen	18
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	20
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran	25
2.6 Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Tahap Penelitian	27
3.3 Model Konseptual Penelitian	29
3.4 Operasional Variabel	31
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	31
3.5.1 Waktu Penelitian	31
3.5.2 Lokasi Penelitian	32
3.6 Metode Pengambilan Sampel	32
3.6.1 Populasi	32
3.6.2 Sampel	32
3.6.3 Instrumen Penelitian	33
3.7 Metode Analisa Data	33
3.7.1 Uji Validitas	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.8 Statistik Deskriptif	34
3.9 Uji Asumsi Klasik	34
3.9.1 Uji Normalitas	34
3.9.2 Uji Multikolineritas	35
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.10 Analisis Regresi Linier	35
3.10.1 Regresi Linier Berganda	35
3.11 Uji Hipotesis	36
3.11.1 Uji T (Uji Parsial)	36
3.11.2 Uji F (Uji Simultan)	36

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Implikasi	58

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar harga produk Pepsodent	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel	31
Tabel 3.2	Kategori skoring skala likert	33
Tabel 4.1	Responden berdasarkan Jenis kelamin	39
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Total pengeluaran perbulan	41
Tabel 4.4	Responden berdasarkan Seberapa lama penggunaan produk ..	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Harga	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Harga	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.15	Hasil Uji T (Uji Parsial)	52
Tabel 4.16	Hasil Uji F (Uji Simultan)	54
Tabel 4.17	Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Normal PP-plot	48
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar harga produk Pepsodent	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel	32
Tabel 3.2	Kategori skoring skala likert	34
Tabel 4.1	Responden berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Total pengeluaran perbulan	41
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Seberapa lama penggunaan produk ..	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Harga	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Harga	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.13	Hasil Uji T (Uji Parsial)	52
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Uji Simultan)	54
Tabel 4.15	Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Normal PP-plot	47
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot	50

