

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

Oleh:

Saron Okavia Pangeswati

202110325203



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pada Produk Kopi Nako Bekasi)

Nama Mahasiswa : Saron Okavia Pangeswati

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325203

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 14 Januari 2025

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA

NIDN : 0326126102

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN : 0327037601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi
Nama Mahasiswa : Saron Okavia Pangeswati
Nomor Pokok : 202110325203
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Februari 2025

Jakarta, 12 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM

NIDN. 012016601

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., MM

NIDN. 0329048302

Penguji : Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA

NIDN. 0326126102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0327037601

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saron Okavia Pangeswati
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325203
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 24 Oktober 2002
Alamat : Perumahan Graha Prima Blok ID No. 290 RT
003/RW 009 Desa Satria Jaya, Kecamatan
Tambun Utara, Bekasi 17510

Dengan ini saya menyatakan bahwa:
Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi". Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk 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, 17 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Saron Okavia Pangeswati

202110325203

ABSTRAK

Saron Okavia Pangeswati. 202110325203. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kopi nako, namun jumlah pastinya tidak diketahui. Sampel penelitian terdiri dari 126 responden yang dipilih menggunakan rumus *Hair*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, 2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, 3) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 5) keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 6) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian, 7) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian , Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Saron Okavia Pangeswati. 202110325203. *The effect of product quality and price on customer satisfaction through purchasing decisions as a mediating variable. This study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction through purchasing decisions. This study uses quantitative methods with sampling techniques, namely purposive sampling. The population in this study were all nako coffee consumers, but the exact number was unknown. The research sample consisted of 126 respondents selected using the Hair formula. The research instrument is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares (PLS) method with the help of SmartPLS 4 software: 1) product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, 2) price has a positive and significant effect on purchasing decisions, 3) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 4) price has a positive and significant effect on customer satisfaction, 5) purchasing decisions have a positive and significant effect on customer satisfaction, 6) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction through purchasing decisions, 7) price has a positive and significant effect on customer satisfaction through purchasing decisions.*

Keywords: *Product Quality, Price, Purchase Decision, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, rahmat serta hidayah kepada kita, sehingga atas berkat karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini namun dengan bantuan beberapa pihak dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam proses mengerjakan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari beberapa pihak, yaitu:

1. Irjen. Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H.,M.M.,Ph.D., D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Yayan Hendrayana, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan serta informasi.

5. Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir.
6. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir.
7. Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM selaku Ketua Penguji yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Hadita. S.Pd., MM selaku Sekretaris Penguji yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap dosen pengajar dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengajaran, ilmu yang bermanfaat, serta memberikan bantuan dan pelayanan selama masa perkuliahan penulis.
10. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta penulis yakni Ayahanda R. Edy Pangestu dan Ibunda Sri Juharwati. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu

bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Ayah, ibu, putri kecilmu sudah dewasa dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi.

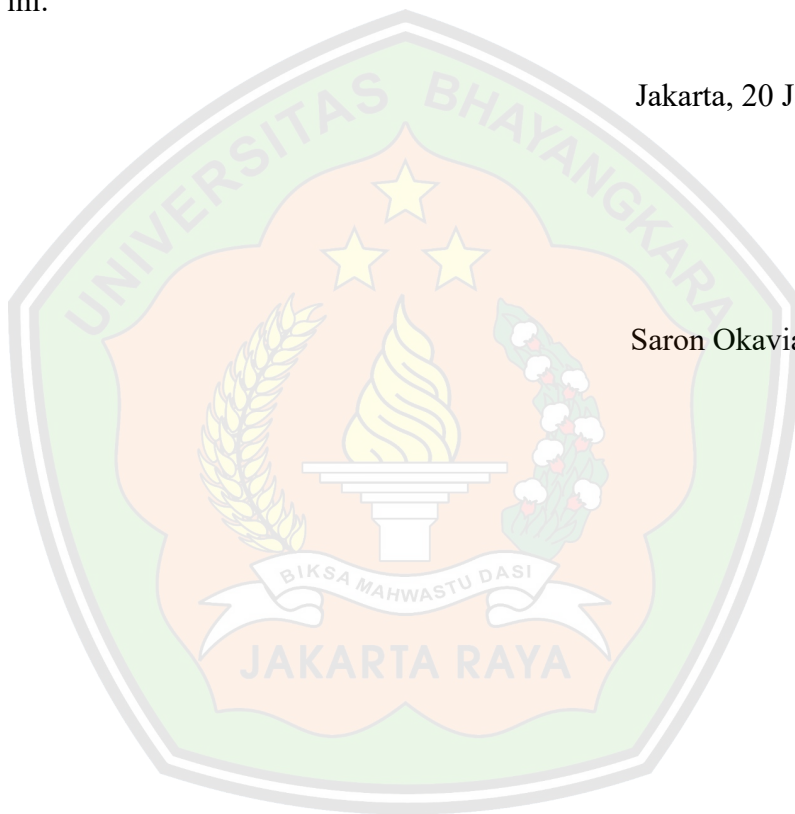
11. Untuk kedua teman dekat penulis dari awal perkuliahan hingga akhir, Putri Amanda dan Salsabilla Aninda Putri. Terima kasih atas dukungan, motivasi, doa serta cinta yang telah diberikan kepada penulis, serta terima kasih setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Zahra Nurasrifha, sahabat sekaligus keluarga terima kasih selalu mau terlibat dalam banyak hal di kehidupan penulis serta memberikan dukungan dan juga doa yang tiada henti nya.
13. Sahabat seperjuangan penulis yang juga sangat banyak membantu selama ini, Nawfa Ayu Nazira, Rini Nurmila Sari, Siti Habibah, Zulfah Yuliani. Yang senantiasa memberikan dukungan untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri terima kasih telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

15. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Penulis sangat sadar akan ketidaksempurnaan skripsi ini sehingga dengan senang hati menerima saran dan kritik dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 20 Januari 2025

Saron Okavia Pangeswati



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.1.1 Landasan Teori	11
2.2 Definisi Konseptual	13
2.2.1 Kualitas Produk	13
2.2.2 Harga	14
2.2.3 Keputusan Pembelian	15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Hubungan Antar Variabel	20
2.5 Model Penelitian	28
2.6 Hipotesis Penelitian	28
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN	30

3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	30
3.3 Jenis Data	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Teknik Pengambilan Data	32
3.6 Indentifikasi Variabel	33
3.6.1 Varibael <i>Independent</i>	33
3.6.2 Variabel Dependen	34
3.6.3 Variabel Mediasi	34
3.7 Definisi Operasional Variabel	34
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Model Konseptual Penelitian	37
3.8.2 Analisis Pengujian Outer Model	38
3.8.2 Analisis Pengujian <i>Inner</i> Model	40
3.8.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Kopi Nako Bekasi	44
4.1.2 Visi Misi Kopi Nako	45
4.2 Deskripsi Data	46
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	46
4.2.2 Identitas Responden	47
4.3 Hasil Analis Data	47
4.3.1 Skema Model Partial Least Square	47
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
4.3.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.5 Pembahasan	65
BAB V	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75

5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78



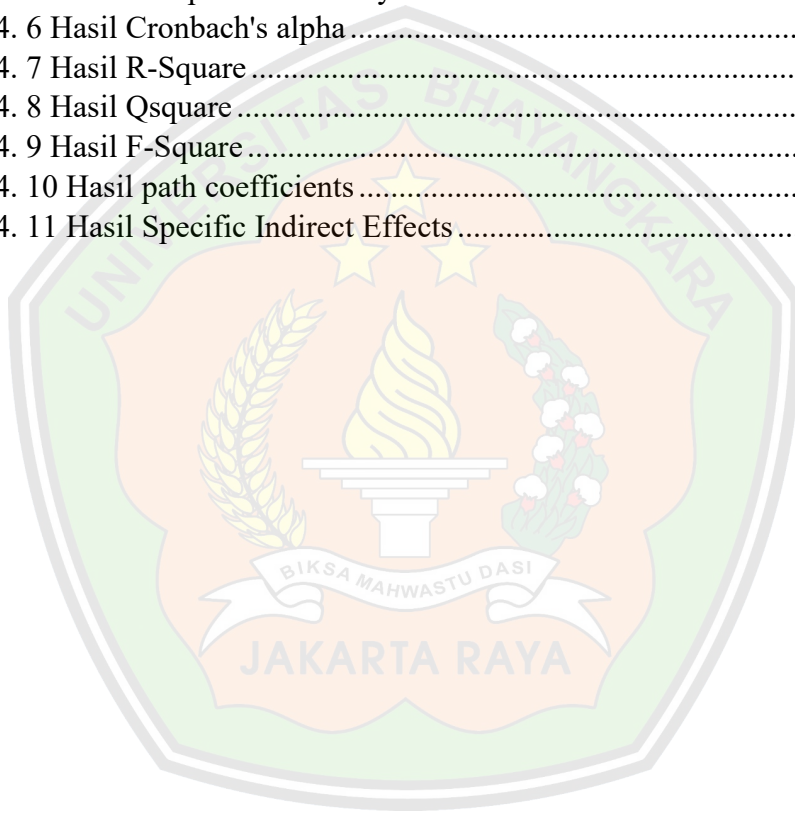
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Provinsi UMK Makanan dan Minuman Terbanyak 2023	3
Gambar 1.2 UMK Kabupaten dan Kota di Jawa Barat 2022	4
Gambar 1.3 Data Penjualan Kopi Nako 2023	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berifikir Teori Input-Proces-Ouput Model	12
Gambar 2. 2 Model penelitian	28
Gambar 4. 1 Logo Kopi Nako	44
Gambar 4. 2 Outer Model	48
Gambar 4. 3 Inner Model	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Identitas Responden	47
Tabel 4. 2 Hasil Outer Loading	49
Tabel 4. 3 Hasil Average variance extracted (AVE)	51
Tabel 4. 4 Hasil Cross loading	52
Tabel 4. 5 Hasil Composite Reliability	53
Tabel 4. 6 Hasil Cronbach's alpha	54
Tabel 4. 7 Hasil R-Square	55
Tabel 4. 8 Hasil Qsquare	56
Tabel 4. 9 Hasil F-Square	57
Tabel 4. 10 Hasil path coefficients	59
Tabel 4. 11 Hasil Specific Indirect Effects	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Plagiarisme
Lampiran 2	Uji Referensi
Lampiran 3	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Tabulasi Data
Lampiran 5	Hasil Olah Data SmartPLS 4.0
Lampiran 6	Kartu Bimbingan
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup

