

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT COCA COLA AMATIL INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Cindy Andika Patandung
140910347**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT COCA COLA AMATIL INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Cindy Andika Patandung
140910347**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Cindy Andika Patandung
NPM : 140910347
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Coca Cola Amatil Indonesia Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 5 Februari 2020


Cindy Andika Patandung

140910347

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT COCA COLA AMATIL INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Cindy Andika Patandung
140910347**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 5 Februari 2020



**Asron Saputra, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kualitas produk, harga dan distribusi sering menjadi masalah pada PT Coca Cola Amatil Indonesia di Kota Batam, tidak dipungkiri bahwa kualitas produk, harga, dan distribusi merupakan salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh distribusi terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas produk, harga, dan distribusi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia di Kota Batam. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder. Skala pengukuran yang digunakan yaitu *Skala Likert*. Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil yang didapatkan nilai *r square* sebesar 0,772 yang artinya kualitas produk, harga dan distribusi berpengaruh sebesar 77,2% terhadap kepuasan konsumen pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia di Kota Batam. Uji t menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan distribusi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji f menunjukkan bahwa nilai F sebesar 108,359 > dari F tabel 3,09, nilai signifikansi diperoleh $0,000 < 0,05$ Menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan distribusi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk; Harga; Distribusi; Kepuasan

ABSTRACT

Product quality, price and distribution are often a problem at PT Coca Cola Amatil Indonesia in Batam City. It is undeniable that product quality, price and distribution are among the things that can increase consumer satisfaction. The purpose of this study is to improve product quality for consumer satisfaction, the effect of price on customer satisfaction, the effect of distribution on customer satisfaction and the effect of product quality, price, and distribution simultaneously on customer satisfaction at PT. Coca-Cola Amatil Indonesia in Batam City. The sample of this study was 100 respondents. The technique of collecting data uses two data sources namely primary and secondary data sources. measurement scale used is Likert Scale. data collected in this study were analyzed with multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 22. results obtained r square value of 0.772 which means product quality, price and distribution of 77.2% of customer satisfaction at PT. Coca Cola Amatil Indonesia in Batam City. T test showed significant product quality on customer satisfaction. Price determines significantly to customer satisfaction and distribution has a significant effect on customer satisfaction. The f test showed an F value of 108.359 >> from the F table 3.09, the significance value obtained 0.000 <0.05 was requested that the variables of product quality, price, and distribution have an effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality; Price; Distribution; Satisfaction*

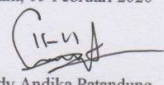
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom,M.SI
 2. Dekan Fakultas ilmu sosial dan humaniora Universitas Putera Batam Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.
 3. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Mauli Siagian,S.Kom.M.SI
 4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;
 5. Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
 6. Bapak Robie Afire S.M selaku *Sales Representative* Distributor PT Coca-Cola Amatil indonesia yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
 7. Seluruh karyawan PT Coca-Cola Amatil indonesia dan para konsumen PT Coca-Cola Amatil indonesia Di Kota Batam yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
 8. Kedua orang tua yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
 9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;
 10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 05 Februari 2020


Cindy Andika Patandung
140910347

DAFTAR PUSTAKA

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR PUSTAKA	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Aspek Teoritis	11
1.6.2 Aspek Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	13
2.1.1 Kualitas Produk	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk	13
2.1.1.3 Klasifikasi Produk	14
2.1.1.4 Siklus Hidup Produk	15
2.1.2 Harga	16
2.1.2.1 Pengertian Harga	16
2.1.2.2 Penetapan Harga	17

2.1.2.3	Tujuan Penetapan Harga	18
2.1.2.4	Indikator Harga.....	20
2.1.2.5	Strategi Penetapan Harga	21
2.1.3	Distribusi	23
2.1.3.1	Pengertian Distribusi	23
2.1.3.2	Saluran Distribusi	23
2.1.3.3	Indikator Distribusi.....	24
2.1.4	Kepuasan Konsumen	25
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.4.2	Faktor-faktor yang Menentukan Harapan Kepuasan Konsumen	25
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Konsumen	28
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4	Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	operasional Variabel Penelitian.....	34
3.2.1	Variabel dependen	34
3.2.2	Variabel independen.....	35
3.3	Populasi dan Sample	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sample	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1	Jenis Data	40
3.4.2	Sumber Data	40
3.4.3	Instrumental Penelitian.....	41
3.5	Metode Analisis Data	42
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.5.2	Uji Validitas Data	43
3.5.3	Uji Reabilitas.....	44
3.5.4	Uji Asumsi.....	45
3.5.5	Uji Normalitas Data.....	46
3.5.6	Uji Multikolinieritas	46
3.5.7	Uji Heteroskedastitas	47

3.5.8	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.5.9	Analisis Determinasi (R^2).....	49
3.5.10	Uji Hipotesis.....	50
3.5.11	Uji t (Regresi Parsial).....	50
3.5.12	Uji F (Uji Simultan).....	52
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Responden.....	54
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Gaji.....	57
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	58
4.2.1.1	Variabel Kualitas Produk (X_1).....	58
4.2.1.2	Variabel Harga (X_2).....	61
4.2.1.3	Variabel Distribusi (X_3).....	63
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	65
4.2.2	Uji Valitas Data.....	69
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data.....	69
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	72
4.3	Hasil Uji Asumsi.....	74
4.3.1	Hasil Uji Normalitas Data.....	74
4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	79
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	81
4.5.2	Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	83

4.6	Pembahasan	84
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.6.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.6.3	Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	87
4.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN 1		
LAMPIRAN 2		
LAMPIRAN 3		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram.....	74
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Coca-Cola	4
Tabel 1.2 Data Keterlambatan Pengiriman	7
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Skor Kuesioner.....	42
Tabel 3.3 Range Validitas	43
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reabilitas	45
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Gaji	57
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskripsi.....	58
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Harga.....	61
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Distribusi.....	64
Tabel 4.10 Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi(X_3)	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	72
Tabel 4.15 Indeks Koefisien Reliabilitas	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Berganda	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)	82
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	83

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Sampel Lemeshow	39
Rumus 3.2 Analisis Regresi Linear berganda	48
Rumus 3.3 Koefisien Determinasi	49
Rumus 3.4 Uji t	50
Rumus 3.5 Uji F	52