

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
VIVO SMARTPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nur Annisa Simanjuntak
140910254**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PUTERA
BATAM TAHUN 2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
VIVO SMARTPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Nur Annisa Simanjuntak
140910254**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PUTERA
BATAM TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nur Annisa Simanjuntak
NPM/NIP : 140910254
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA VIVO SMARTPHONE DI KOTA BATAM

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 dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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



Februari 2019

Nur Annisa Simanjuntak
140910254

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
VIVO SMARTPHONE DI KOTA BATAM**

**Oleh:
Nur Annisa Simanjuntak
140910254**

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

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

Batam, 15 Februari 2019

**Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penggunaan *smartphone* berdasarkan sistem operasi di Indonesia dikuasai oleh Android. Pada bulan November 2018 lembaga survei Statistik melaporkan bahwa penggunaan sistem operasi di Indonesia didominasi oleh Android. Sebanyak 72,84% pengguna *smartphone* menggunakan sistem operasi Android, dan iOS mendapatkan angka pengguna sebanyak 4,34% dari total pengguna di Indonesia. Penggunaan sistem operasi iOS sangat tidak sebanding dengan jumlah ponsel dari berbagai vendor yang masuk ke Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Vivo *Smartphone*, menguji secara parsial pengaruh apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Vivo serta menguji secara simultan apakah harga dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pengguna Vivo *Smartphone*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Desain penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Pengujian yang dilakukan terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji-t, dan uji-f. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna *Smartphone* Vivo di Kecamatan Bengkong dengan jumlah sampel sebanyak 274 orang. Hasil penelitian menunjukkan Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Vivo *Smartphone*. Berarti semakin baik harga yang ditawarkan yang sesuai dengan kualitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna Vivo *Smartphone*. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo *smartphone*. Berarti semakin tinggi kualitas produk Vivo *Smartphone* maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna Vivo *Smartphone*. Variabel kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo *Smartphone*. Berarti semakin baik kualitas produk dan harga yang diberikan Vivo *Smartphone* maka semakin baik pula kepuasan pengguna Vivo *Smartphone*.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan

ABSTRACT

The use of smartphones based on the operating system in Indonesia is controlled by Android. In November 2018 the Statistic survey institute reported that the use of operating systems in Indonesia was dominated by Android. As many as 72.84% of smartphone users use the Android operating system, and IOS gets user numbers of 4.34% of total users in Indonesia. The use of the IOS operating system is not comparable to the number of cellphones from various vendors entering Indonesia. This study aims to partially examine whether product quality has an effect on consumer satisfaction of users of Vivo Smartphone, test partially the effect of whether price affects consumer satisfaction of Vivo users and simultaneously test whether product quality and prices have an effect on consumer satisfaction of Vivo Smartphone users. . The method used in this study is the method of multiple linear regression analysis. The research design used was descriptive analysis. Tests carried out consisted of validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, and coefficient of determination, t-test, and f-test. The population in this study was Smartphone Vivo users in Bengkong District with a total sample of 274 people. The results showed that the price variable had a positive and significant effect on Vivo Smartphone customer satisfaction. It means that the better the price offered that is in accordance with the quality provided, the higher the user satisfaction of Vivo Smartphone. Product quality variables have a positive and significant effect on user satisfaction of Vivo smartphones. It means that the higher the quality of Vivo Smartphone products, the higher the user satisfaction of Vivo Smartphone. Product quality and price variables have a positive and significant effect on user satisfaction of Vivo Smartphone. This means that the better the quality of the product and the price provided by Vivo Smartphone, the better user satisfaction of Vivo Smartphone

Keywords: Price, Product Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Vivo Smartphone di Kota Batam ”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kaprodi Jurusan Manajemen.
4. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
7. Suami saya Muhammad Eis Rabsanjani dan anak saya Muhammad Ali Akbar , yang telah menjadi penyemangat bagi penulis.
8. Serta seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Bisnis khususnya Manajemen yang telah memberikan dukungan motivasi, saran bantuan serta doa dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 15 Februari 2019

Nur Annisa Simanjuntak

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Harga	10
2.1.1. Pengertian Harga	10
2.1.2. Metode Penetapan Harga	10
2.1.3. Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	19
2.1.5. Indikator Harga	24
2.2. Kualitas Produk.....	25
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk	25
2.2.2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas.....	27
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	29
2.2.4. Indikator Kualitas Produk.....	34
2.3. Kepuasan Konsumen	36
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	38
2.3.3. Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....	44
2.3.4. Elemen Kepuasan Konsumen	44
2.3.5. Indikator Kepuasan Konsumen.....	46
2.4. Teori antar Variabel	47
2.5. Penelitian terdahulu.....	49
2.6. Kerangka Pemikiran.....	50
2.7. Hipotesis penelitian.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian.....	51
3.2.	Operasional Variabel.....	52
3.3.	Populasi dan sampel	54
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	56
3.5.	Metode Analisis Data	57
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	63
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	63
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden	64
4.2.	Hasil Penelitian.....	66
4.3.	Pembahasan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2.	Saran	87

LAMPIRAN

PENDUKUNG PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sepuluh Penjual <i>Smartphone</i> Terlaris yang Berbasis Pada Pangsa Pasar	4
Tabel 1.2	Survei Jenis Kerusakan yang sering terjadi pada Vivo Smartphone	5
Tabel 1.3	Data Pengaduan Konsumen Tahun 2015 – 2016	6
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1	Indikator Harga	52
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Produk	53
Tabel 3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	53
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	63
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2	Usia Responden	65
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	65
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.5	Kriteria Analisis Deskriptif	67
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.1	68
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.2	68
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.3	69
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.4	69
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.5	70
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.6	70
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.7	71
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1.8	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.18	Uji Normalitas	78
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.20	Uji F (ANOVA)	82
Tabel 4.21	Hasil Perhitungan Uji t	83
Tabel 4.22	Regresi kualitas produk terhadap kepuasan	84
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	50
Gambar 4.1	Uji Normalitas dengan Histogram	76
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan P-P Plot Regression Standardized	77
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR RUMUS

Rumus Slovin	55
Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	58
Rumus Uji t.....	61
Rumus Uji Regresi Linier Berganda	62