

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK HNI
HPAI DI BUSINESS CENTER BATAM 2**

SKRIPSI



**Oleh:
Mahmiation Catur Adfyanti
140610080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK HNI
HPAI DI BUSINESS CENTER BATAM 2**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Mahmiatan Catur Adfyanti
140610080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mahmiatan Catur Adfyanti
NPM/NIP : 140610080
Fakultas : Ilmu Sosial dan Hukum
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH HARGA,PROMOSI DAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK HNI HPAI DI BUSINESS CENTER BATAM 2

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

Batam, 05 Februari 2018


Mahmiatan Catur Adfyanti
140610080

**PENGARUH HARGA,PROMOSI DAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK HNI
HPAI DI BUSINESS CENTER BATAM 2**

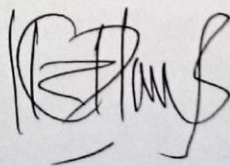
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Mahmiatan Catur Adfyanti
140610080

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 05 Februari 2018



Hendri Herman, S.E., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara harga, promosi, dan kualitas terhadap kepuasan konsumen produk HNI HPAI. Objek penelitian ini dilakukan di Business Center Batam 2. Teknik pengumpulan data, menggunakan alat ukur berupa kuesioner sebanyak 101 responden yang dibagikan kepada member atau konsumen yang menggunakan produk HNI HPAI. Teknik analisa yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji signifikasi hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 21. Berdasarkan dari uji hipotesis dapat dilihat bahwa variabel harga promosi dan kualitas dalam model regresi sebesar 54,5% sedangkan sisanya 45,5% variabel kepuasan konsumen (Y). Dari pembahasan hasil kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa harga sesuai dengan manfaat produk HNI HPAI sehingga konsumen merasa puas, dengan adanya promosi konsumen tertarik untuk membeli, produk HNI sangat dibutuhkan oleh konsumen, bentuk kemasan produk HNI HPAI sangat aman dan mudah dibawa kemana- mana, terdapat tanggal kadaluarsa dan produk dapat memenuhi pasar muslim. Hasil Penelitian menunjukan harga promosi dan kualitas terhadap kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk HNI HPAI di Business Center Batam 2.

Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence between price, promotion, and quality of consumer satisfaction HPAI HNI products. The object of this research was conducted at Batam Business Center 2. Technique of data collecting, using questioners in the form of questionnaires counted 101 respondents to members or consumers who use HPAI HNI products. The analysis technique used is validity test, reliability test, and hypothesis significance test by using SPSS version 21. Based from hypothesis test can be seen that promotion price and quality variable in regression model equal to 54,5% while the rest 45,5% variable of consumer satisfaction. From the discussion of the results of the questionnaire can be concluded that the price in accordance with the benefits of HPAI HNI products so that consumers feel satisfied, with the promotion of consumers interested to buy, HNI products are needed by consumers, the form of packaging HPN HNI products are very safe and easy to carry anywhere, there expiration date and the product can meet the muslim market. The result of research shows promotion price and quality to customer satisfaction have significant influence to consumer satisfaction of product HNI HPAI in Business Center Batam 2.

Keywords: Price, Promotion, Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Suhardianto, S. Hum., M.Pd.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam

6. Kedua orang tua saya Bapak Buang M Basirun, Alm. Ibu Muslikatun, Saudara saya Mbak Titin Setyaningsih, Mbak Dwi Setiani, Mas Mukhamad Ashari serta keluarga lainnya terimakasih sudah memberikan doa, nasihat serta dukungan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Febriana selaku owner di Business Center Batam 2 dan Staffnya Bapak Slamet, Mas Arif, Teh Lis dan Mbak Yani terimakasih sudah diberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Teman satu bimbingan saya Marhayati, Sri, Pegi, Kristina, Ricki, Elvira, Suryani, Edy, Sejahtera, David terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
9. Teman- teman dan sahabat Syarifah, Fathonah, Mbak Diana, Feni, Kak Luci, Mbak Lulu, Mbak Dayu, Kak Chika, Kak Deli, Tesha, Sofyanti serta yang lainnya yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu- persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran, masukan, maupun kritikan.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, akhirnya dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah semoga ALLAH membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin Ya Rabbal'alamiin.

Batam, 05 Februari 2018

Mahmiatan Catur Adfyanti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang Penelitian	1
1.2.	Identifikasi Masalah	6
1.3.	Batasan Masalah	6
1.4.	Rumusan Masalah	7
1.5.	Tujuan Penelitian	7
1.6.	Manfaat Penelitian	8
1.6.1.	Manfaat Teoritis	8
1.6.2.	Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Konsep Teoritis	10
2.1.1.	Harga	10
2.1.1.1.	Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	12
2.1.1.2.	Indikator Harga	13
2.1.2.	Promosi	14
2.1.2.1.	Tujuan Promosi	15
2.1.2.2.	Indikator Promosi	16
2.1.3.	Kualitas Produk	16
2.1.3.1.	Dimensi- dimensi Kualitas Produk	17
2.1.3.2.	Indikator Kualitas Produk	18
2.1.4.	Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.1.	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	20
2.1.4.2.	Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.2.	Penelitian Terdahulu	21

2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.4.	Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2.	Operasional Variabel.....	28
3.2.1.	Variabel Independen	28
3.2.1.1.	Harga (X_1).....	29
3.2.1.2.	Promosi (X_2)	29
3.2.1.3.	Kualitas (X_3)	30
3.2.2.	Variabel Dependen	31
3.2.2.1.	Kepuasan Konsumen (Y)	31
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	34
3.5.	Metode Analisis Data.....	35
3.5.1.	Analisis Deskriptif	35
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	37
3.5.2.1	Uji Validitas	37
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	39
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	40
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	41
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.5.4.	Uji Pengaruh	42
3.5.4.1.	Analisis Linear Berganda	42
3.5.4.2.	Analisis Determinasi (R^2)	43
3.5.4.3.	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	43
3.5.4.4.	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F).....	45
3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.6.1.	Lokasi.....	46
3.6.2.	Jadwal Penelitian	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	48
4.1.1.	Profil Responden	48
4.2.	Hasil Penelitian	48
4.2.1.	Analisis Deskriptif	48
4.2.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.1.2.	Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas Data	59
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	64

4.2.1.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.1.4.	Deskriptif Penelitian Harga.....	52
4.2.1.5.	Deskriptif Penelitian Promosi	54
4.2.1.6.	Deskriptif Penelitian Kualitas	56
4.2.1.7.	Deskriptif Penelitian Kepuasan Konsumen	58
4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas Data	60
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	63
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	65
4.2.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	68
4.2.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.2.4.	Hasil Uji Pengaruh	69
4.2.4.1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.2.4.2.	Hasil Analisis Determinasi (R^2)	71
4.2.4.3.	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	72
4.2.4.4.	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F)	73
4.3.	Pembahasan	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	78
5.2.	Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Harga Produk HNI HPAI..... 4
Tabel 1.2	Data Penjualan Produk HNI HPAI..... 5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 3.1	Operasional Variabel Harga 29
Tabel 3.2	Operasional Variabel Promosi..... 30
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kualitas 30
Tabel 3.4	Operasional Variabel Kepuasan Konsumen..... 31
Tabel 3.5	Skala Likert 35
Tabel 3.6	Rentang Skala Penelitian..... 37
Tabel 3.7	Jadwal Penelitian 47
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia..... 50
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 51
Tabel 4.4	Deskriptif Penelitian Harga 52
Tabel 4.5	Penyataan Harga..... 53
Tabel 4.6	Deskriptif Penelitian Promosi 54
Tabel 4.7	Penyataan Promosi 55
Tabel 4.8	Deskriptif Penelitian Kualitas 56
Tabel 4.9	Pernyataan Kualitas..... 57
Tabel 4.10	Deskriptif Penelitian Kualitas 58
Tabel 4.11	Penyataan Kepuasan Konsumen 58
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Harga 61
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Promosi..... 61
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Kualitas 62
Tabel 4.15	Hasil Uji Validasi Kepuasan Konsumen..... 62
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Harga 63
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Promosi..... 64
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas..... 64
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen 65
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov 65
Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolinearitas- nilai F 68
Tabel 4.22	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berhanda 70
Tabel 4.23	Hasil Uji Analisis Determinasi (R^2)..... 71
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)..... 72
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F) 74
Tabel 4.26	Hasil Penelitian..... 77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
Gambar 4.1 Histrogram Normalitas variabel	66
Gambar 4.2 Standar Residual Plot.....	66
Gambar 4.3 Scatterplot.....	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	33
Rumus 3.2 Rentang Nilai.....	36
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Data Responden

Lampiran III Gambar Output Dari Pengolahan SPSS

Lampiran IV Tabel R, Tabel F (Parsial) dan Tabel F (Simultan)