

**PENGARUH HARGA, KETERSEDIAAN PRODUK DAN KEMASAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUS LOMBOK MAS
PADA CV. INDOSARI LOMBOK MAS
DI LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI



Oleh:
NANDA FEBY CHATRINA
NPM 17610159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH HARGA, KETERSEDIAAN PRODUK DAN KEMASAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUS LOMBOK MAS
PADA CV. INDOSARI LOMBOK MAS
DI LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyelesaikan Program (S1) Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**



Oleh
NANDA FEBY CHATRINA
NPM 17610159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Nanda Feby Chatrina. 2021. Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk, Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas Di Lampung Tengah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, S.E., M.M. Pembimbing (2) H. Suwarto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya penjualan produk Lombok Mas yang disebabkan oleh adanya ketertarikan untuk merasakan kepuasan pelanggan merek lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk, Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas Di Lampung Tengah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 104 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuisioner dengan skala likert. Metode yang digunakan adalah metode explanatory research yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel independen yaitu harga, ketersediaan produk dan kemasan dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS (*Statistical Packages for the Social Science*) Versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji secara parsial variabel harga, ketersediaan produk dan kemasan semuanya berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan dengan uji secara bersama-sama variabel dependen dan independen berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan dengan melakukan uji persamaan koefisien regresi memberikan kontribusi positif.

Kata Kunci: Harga, Ketersediaan Produk, Kemasan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Nanda Feby Chatrina. 2021. *Effect of Price, Product Availability, and Packaging on Customer Satisfaction with Lombok Mas Sauce in CV. Indosari Lombok Mas in Central Lampung. Faculty of Economics and Business, S1 Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (1) Yateno, S.E., M.M. Supervisor (2) H. Suwarto, S.E., M.M.*

This research is motivated by the decline in sales of Lombok Mas products caused by an interest in feeling the satisfaction of other brands' customers. This study aims to determine whether there is an effect of price, product availability, and packaging on customer satisfaction with Lombok Mas Sauce in CV. Indosari Lombok Mas in Central Lampung. This type of research is quantitative research. The number of samples is 104 respondents. Data collection techniques using interviews and questionnaires with a Likert scale. The method used is an explanatory research method which will prove a causal relationship between the independent variables, namely price, product availability and packaging and the dependent variable, namely customer satisfaction. The data analysis method used in this study is SPSS (Statistical Packages for the Social Science) Version 20. The results of this study indicate that from the partial test results, the price, product availability and packaging variables all have a positive and significant effect. Meanwhile, with the joint test the dependent and independent variables have a positive and significant effect. Meanwhile, by testing the regression coefficient equation, it gives a positive contribution.

Keywords: *Price, Product Availability, Packaging, Customer Satisfaction.*

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk Dan Kemasan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok
Mas Di Lampung Tengah**

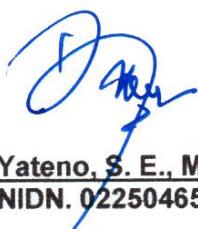
SKRIPSI

Nanda Feby Chatrina

17610159

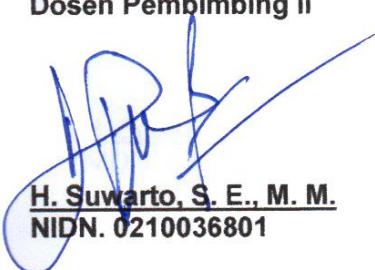
Telah Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



Yateno, S. E., M. M.
NIDN. 0225046502

Dosen Pembimbing II



H. Suwarto, S. E., M. M.
NIDN. 0210036801

Ketua Program Studi



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk Dan Kemasan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas
Di Lampung Tengah

Nanda Feby Chatrina

NPM. 17610159

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021

Tempat Ujian : Ruangan Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji


Yateno, S. E., M. M.
NIDN. 0225046502

Penguji


H. Suwarto, S. E., M. M.
NIDN. 0210036801

Penguji II


Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

فَبِأَيِّ إِلَاءٍ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?

(AR-Rahman : 23)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Al-Insyirah :5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kuperanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ku dengan segala kekurangannya. Segala syukur, ku ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling ku. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ku ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk :

1. Allah swt
2. Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yaitu Ayahanda Alm. Sujono dan Ibunda Risnawati yang selalu memberikan dukungan, dan selalu mendoakan demi tercapai keberhasilan anaknya.
3. Kakak-kakaku tersayang terkhusus Indah Maya Sari dan Yunika Ema Cahyani yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa demi keberhasilanku.
4. Bundaku tercinta Ni Putu Siswati yang selalu membuat ku semangat untuk menyelesaikan skripsiku.
5. Sahabat ku Inge, Husnul, Deni, Dafina yang selalu membuat ku semangat untuk menyelesaikan skripsiku.
6. Teman-teman ku manajemen D angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat, motivasi demi terselesaiannya skripsiku.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk membuat skripsi Universitas Muhammadiyah Metro yang berjudul "Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas Di Lampung Tengah)".

Penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwarto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E, M.M. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Yateno, S.E, M.M. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini. Oleh karena itu diharapkan kritikan yang membangun agar penulis dapat memperbaikinya. Penulis berharap semoga proposal dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Metro, Juni 2021
Penulis



Nanda Feby Chatrina
17610159

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Feby Chatrina

NPM : 17610159

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**PENGARUH HARGA, KETERSEDIAAN PRODUK DAN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUS LOMBOK MAS PADA CV. INDOSARI LOMBOK MAS DI LAMPUNG TENGAH**". Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 18 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Nanda Feby Chatrina
NPM 17610159



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2328/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : NANDA FEBY CHATRINA
NPM : 17610159
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH HARGA KETERSEDIAAN PRODUK DAN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUS LOMBOK MAS PADA CV INDOSARI LOMBOK MAS DI LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116 Iringmulyo,
Kec. Metro Timur Kota Metro, Lampung,
Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
RINGKASAN	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PENYATAAN	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Harga	9
3. Ketersediaan Produk	12
4. Kemasan.....	15
5. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Relevan.....	22
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Kerangka Konseptual	26
E. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	27
C. Metode Penelitian	27
D. Operasional Variabel	27
1. Variabel Bebas (Independent)	28
2. Populasi dan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31

F. Teknik Analisis Data	33
1. Pengujian Persyaratan Instrument.....	33
2. Pengujian Persyaratan Analisis	34
3. Pengujian Hipotesis	36
4. Hipotesis Statistik	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	39
1. Sejarah Perusahaan.....	39
2. Visi dan Misi.....	39
3. Struktur Organisasi.....	40
B. Hasil Penelitian	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reabilitas.....	42
C. Distribusi Frekuensi	43
1. Harga	44
2. Ketersediaan Produk.....	45
3. Kemasan.....	47
4. Kepuasan Pelanggan	49
D. Pengujian Persyaratan Analisis.....	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Linieritas	51
3. Uji Homogenitas	53
E. Pengujian Model Analisis.....	53
1. Analisis Regresi Berganda	53
2. Uji Signifikansi Parsial (uji-T).....	54
3. Uji Simultan (Uji-F)	56
4. Koefisien Determinasi R ²	56
F. Hipotesis Statistik.....	57
1. Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
2. Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
3. Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
G. Pembahasan	58
1. Pengaruh harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
2. Pengaruh Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
3. Pengaruh Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4. Pengaruh harga Ketersediaan Produk, dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Produksi Saus Sambal Berdasarkan Kelas Medium	4
2. Data Penjualan Saus Sambal Bulan Januari Sampai Dengan Desember Tahun 2020	4
3. Hasil Penelitian Relevan.....	22
4. Variabel Penelitian dan Indikator-indikator.....	29
5. Skala Likert Untuk Pernyataan Positif	33
6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	44
7. Distribusi Frekuensi Harga	44
8. Distribusi Frekuensi Ketersediaan Produk	46
9. Kategori Kecendrungan Variabel Ketersediaan Produk	47
9. Distribusi Frekuensi Kemasan	47
10. Kategori Kecendrungan Variabel Kemasan	48
11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	49
12. Hasil Uji Normalitas Harga.....	51
13. Uji Linieritas Variabel Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
14. Uji Linieritas Variabel Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
15. Uji Linieritas Variabel Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
16. Hasil Uji Homogenitas.....	53
17. Analisis Regresi Berganda	54
18. Hasil Uji Signifikansi Parsial	55
19. Hasil Uji Signifikansi Simultan	56
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	26
2. Struktur Organisasi	40
3. Histogram Distribusi Frekuensi Harga.....	45
4. Histogram Distribusi Frekuensi Ketersediaan Produk	46
5. Histogram Distribusi Frekuensi Kemasan	48
6. Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	50