

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA**

UNIT METRO

SKRIPSI



Oleh:

YOGA PRATAMA PUTRA

16610131

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA
UNIT METRO**

SKRIPSI

Oleh:

YOGA PRATAMA PUTRA

16610131

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA
DEWANTARA UNIT METRO**

Yoga Pratama Putra , H. Suwarta², S.E M.M, Jati Imantoro² , S.E., M.E.Sy.
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung

ABSTRAK

Yoga Pratama Putra, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro. Pembimbing (1) H. Suwarta², S.E M.M, Jati Imantoro² , S.E., M.E.Sy.

Persaingan bisnis merupakan persaingan yang harus dihadapi perusahaan-perusahaan, persaingan yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk cermat dalam menentukan strategi memenangkan persaingan yang dihadapi. Agar dapat keluar dari situasi yang mengancam kehidupan perusahaan, maka perusahaan harus merencanakan strategi-strategi pemasaran untuk memuaskan keinginan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen. 2) Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen. 3) Untuk mengetahui apakah Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen 4) Untuk mengetahui variabel harga kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini populasi diambil berdasarkan pada konsumen yang melakukan pembelian pada kerupuk kemplang amanda yaitu sebanyak 75 perbulan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap Kepuasan konsumen 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap Kepuasan konsumen. 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan promosi secara bersama-sama terhadap Kepuasan konsumen

kata kunci : harga, kualitas produk, promosi dan Kepuasan konsumen

**THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AN PROMOTION ON
CONSUMER SATISFACTION IN PT. DAHLIA
DEWANTARA METRO UNITS**

Yoga Pratama Putra, H. Suwarta², S.E M.M, Jati Imantoro², S.E., M.E.Sy.

Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah Metro University, Metro City, Lampung

ABSTRACT

Yoga Pratama Putra, Effect of Price, Product Quality, and Promotion on Consumer Satisfaction at PT. Dahlia Dewantara Metro Unit. Supervisor (1) H. Suwarta², S.E M.M, Jati Imantoro², S.E., M.E.Sy.

Business competition is a competition that must be faced by companies, this increasingly fierce competition requires companies to be careful in determining strategies to win the competition they face. In order to get out of a situation that threatens the life of the company, the company must plan marketing strategies to satisfy consumer desires. Marketing occurs as a social and managerial process by which individuals and groups obtain what they need and want through creating, offering and exchanging products of value with others.

This study aims to determine 1) To find out whether the price has an effect on consumer satisfaction. 2) To find out whether product quality has an effect on consumer satisfaction. 3) To find out whether promotion has an effect on consumer satisfaction. 4) To find out whether the price and product quality variables and promotions together have an effect on consumer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. In this study, the population was taken based on consumers who made purchases of kemplang amanda crackers as many as 75 per month. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale.

The results show that 1) there is a positive and significant influence between price on consumer satisfaction 2) there is a positive and significant influence between product quality on consumer satisfaction. 3) there is a positive and significant influence between promotions on consumer satisfaction. 4) there is a positive and significant influence between price, product quality and promotion together on consumer satisfaction

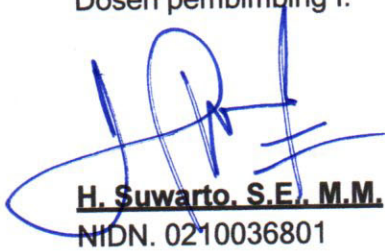
keywords: price, product quality, promotion and consumer satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA
UNIT METRO**

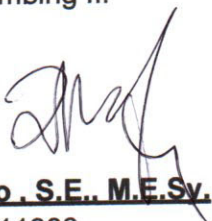
**Yoga Pratama Putra
NPM. 16610131**

Dosen pembimbing I.




H. Suwanto. S.E. M.M.
NIDN. 0210036801

Dosen pembimbing II.



Jati Imantoro . S.E. M.E.Sy.
NIDN. 0230011983

Mengetahui,
Kaprosdi manajemen



Dr. H. Febrivanto. S.E. M.M.
NIDN.0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

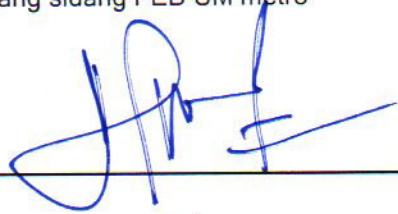
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA
UNIT METRO

Yoga Pratama Putra
NPM. 16610131

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Kamis
Tanggal : 15 September 2022
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro
Tim Penguji,

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



Ketua Penguji

Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy
NIDN : 0206068604



Sekretaris

M. Demsi Dupri, S.E.,M.M.
NIDN. 0226125801



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan.



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0210036801



MOTTO

“Apa yang diperlukan agar bisa menjadi seorang juara? Keinginan, dedikasi tekad yang kuat konsentrasi kemauan untuk menang”

(Merry Riana)

"Jangan berlebihan dalam mencintai sehingga menjadi keterikatan, jangan pula berlebihan dalam membenci sehingga membawa kebinasaan."

(Umar Bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti-henti memberikan dukungan, serta senantiasa berdo'a untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis, terimakasih atas segala doa kalian yang tulus, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
2. Adik tersayang, serta keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO.”**

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini
3. Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy. sebagai pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Ratmono, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. H. Dr. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman selama penulis mengikuti perkuliahan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Pratama Putra
NPM : 16610131
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadapkepuasan Konsumen Pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

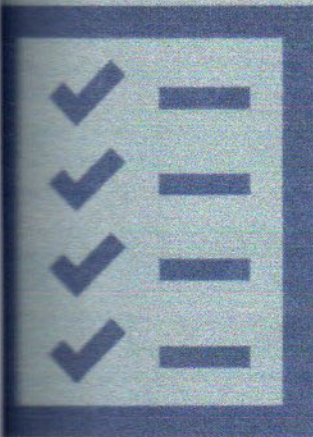
Metro, 19 September 2022



Yoga Putra
NPM. 18610114



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN **UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 3213/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yoga Pratama Putra
NPM : 16610131
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 19 September 2022

Kepala Unit,



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Jl. Dewantara No. 116
Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jawa Tengah, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upimetro@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK).....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1. Identifikasi masalah.....	8
2. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Deskripsi Teori.....	11
1. Pengertian Manajemen pemasaran	11
2. Konsep konsep pemasaran.....	12
3. Pengetian harga.....	17
4. Pengertian kualitas produk.....	20
5. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas produk.....	21
6. Dimensi Kualitas Produk	22

7. Pengertian promosi.....	22
8. Tujuan promosi	25
9. Pengertian kepuasan konsumen.....	26
10. Manfaat kepuasan konsumen	27
11. Metode kepuasan konsumen	28
B. Hasil Penelitian Relevan	31
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	37
C. Metode Penelitian	37
1. Operasional Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
E. Sumber Data	43
1. Sumber Data Primer	43
2. Sumber Data Sekunder.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Dokumentasi.....	43
2. Observasi.....	43
3. Wawancara.....	43
4. Quisioner	43
5. Kepustakaan.....	45
G. Teknik Analisis Data	45
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji reliabilitas	45
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Linearitas	47
3. Uji Persamaan	47
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4. Pengujian Hipotesis	48

a. Uji t.....	48
b. Uji F	48
c. Uji R ² Determinasi	49
d. Hipotesisi statistik.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1. Sejarah singkat perusahaan.....	51
2. Struktur organisasi	46
B. Hasil Penelitian	53
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	55
2. Disrtibusi frekuensi variabel	55
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	63
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Lineritas	64
c. Uji homogenitas	66
4. Pengujian model analisis.....	67
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
5. Pengujian Hipotesis.....	68
a. Uji Parsial (Uji T)	68
b. Uji Signifikasi (Uji F)	69
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	70
d. Hipotesis Statistik.....	70
C. Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Konsumen PT Dahlia Dewantara Pada PT Dahlia Dewantara, PB Store, Dan Gembira Di Kota Metro.....	4
Tabel 2 Hasil Penelitian Relevan	31
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	41
Tabel 5. Jawaban Skala Likert.....	44
Tabel 6 distribusi frekuensi x_1	56
Tabel 7 distribusi frekuensi x_2	58
Tabel 8 distribusi frekuensi lx_3	60
Tabel 9 distribusi frekuensi Y	62
Tabel 10 Hasil uji normalitas.....	63
Tabel 11 Hasil uji linieritas X_1 dan Y.....	64
Tabel 12 Hasil uji linieritas X_2 dan Y.....	64
Tabel 13 Hasil uji linieritas X_3 dan Y	65
Tabel 14 uji homogenitas X_1 dan Y	66
Tabel 15 uji homogenitas X_2 dan Y	66
Tabel 16 uji homogenitas X_3 dan Y	66
Tabel 17 hasil uji regresi linier.....	67
Tabel 18 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	69
Tabe l19 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	70
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis X_1 dan Y	71
Tabel 21 hasil uji Hipotesis X_2 dan Y	71
Tabel 22 Uji Hipotesis X_3 dan Y	72
Tabel 23 Uji Hipotesis X_1, X_2, X_3 dan Y	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	34
Gambar 2 struktur organisasi.....	52
Gambar 3 Histogram Skor Variabel X_1	57
Gambar 4 Histogram Skor Variabel X_2	59
Gambar 5 Histogram Skor Variabel X_3	61
Gambar 6 Histogram Skor Variabel Y	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	82
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	92
Lampiran 3. Uji Validitas	109
Lampiran 4. Persyaratan analisis	119
Lampiran 5. Pengujian Model Analisi	121
Lampiran 6. Uji hipotesis	122
Lampiran 7 Hipotesis statistik	123
Lampiran 8 Tabel r	124
Lampiran 9 Tabel t.....	126
Lampiran 10 Tabel f.....	128
Lampiran 11. Tabel lineritas.....	130