

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. TRI SAKTI PURWOASRI MAKMUR
INDONESIA PROPINSI LAMPUNG**

SKRIPSI



**Oleh :
NANANG WAHYUDIN
NPM. 19610235**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. TRI SAKTI PURWOASRI MAKMUR
INDONESIA PROPINSI LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam penyusunan skripsi
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen

Oleh :
NANANG WAHYUDIN
NPM. 19610235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Nanang Wahyudin, 2023. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur Lampung. Skripsi. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., (II) Ratmono, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen menjadi momok keberhasilan dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan produknya dan membujuk konsumen untuk melakukan pembelian, sehingga dalam riset ini bertujuan untuk menguji baik secara parsial maupun simultan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di PT. Tri Sakti Grup Lampung.

Desain penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel pengambilan pada konsumen sebanyak 52 orang. Teknik sampling yaitu *Purposive Sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan angket kuesioner dan menguji kuesioner tersebut dengan uji validitas, reliabilitas, serta uji prasarat analisis yaitu normalitas, homogenitas, linieritas dan regresi berganda melalui uji parsial t dan uji simultan

Hasil analisis membuktikan bahwa secara parsial kualitas produk dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi untuk membeli produk yang dijual pada PT. Tri Sakti Grup.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nanang Wahyudin, 2023. The effect of product quality and price on consumer satisfaction at PT. Tri Sakti Purwoasri Prosperous Lampung. Thesis. Management Study Program. Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., (II) Ratmono, S.E., M.M.

Consumer satisfaction is a scourge of success in a company in maintaining its products and persuading consumers to make purchases, so this research aims to examine both partially and simultaneously the effect of product quality and price on customer satisfaction at PT. Tri Sakti Lampung Group.

The research design uses a quantitative approach with a total sample of 52 consumers. The sampling technique is Purposive Sampling. While the data analysis technique used is a questionnaire and tests the questionnaire by testing validity, reliability, and prerequisite analysis tests, namely normality, homogeneity, linearity and multiple regression through partial t tests and simultaneous tests

The results of the analysis prove that partially product quality and price have an influence on consumer satisfaction in making transactions to buy products sold at PT. Group Magic Tricks.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Satisfaction.*

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. TRI SAKTI PURWOASRI MAKMUR
INDONESIA PROPINSI LAMPUNG**

Nama : Nanang Wahyudin
NPM : 19610235
Prodi : Manajemen

Metro, 06 Mei 2023

Pembimbing I



Dr. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 02230277901

Pembimbing II,



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 020076001

Menyetujui
Ka. Prodi Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

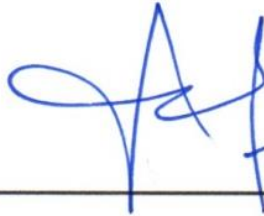
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. TRI SAKTI PURWOASRI MAKMUR
INDONESIA PROPINSI LAMPUNG

Nama : Nanang Wahyudin
NPM : 19610235
Prodi : Manajemen

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji:

Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Maret 2023
Ruang : Sidang FEB UM Metro

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



Ketua

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



Sekretaris

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



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”

(Bobby Unser)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun dan dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi sebagai bukti bahwa penulis telah melampaui dengan prosedur akademik dan dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang merupakan pokok dari kehidupan, yang mana telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis baik moril maupun material untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana.
2. Istri tersayang yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga terselesaikannya karya ilmiah ini.
3. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan suport dalam menyelesaikan studi S1 ini.
4. Semua Dosen terkait yang telah membimbing tiada henti-hentinya.
5. Kawan kawan seperjuanganku yang selalu memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan rahmat kepada seluruh alam, serta keluarganya, para sahabat dan orang-orang yang mengikutinya secara konsisten.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur-Indonesia propinsi lampung”**. yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah berkontribusi meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Wakil Dekan I Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan merangkap sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Ratmono, S.E., M.M. sebagai pembimbing II yang meluangkan waktunya dalam proses bimbingan proposal hingga saat ini sampai ketahap skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun

senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah di lakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu Manajemen Operasional.

Metro, Mei 2023



Nanang Wahyudin
19610235

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanang Wahyudin

NPM : 19610235

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur-indonesia propinsi lampung”** 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 mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Mei 2023
Yang membuat pernyataan



Nanang Wahyudin
19610235



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 77/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

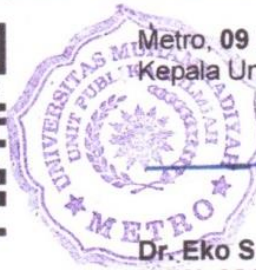
Nama : NANANG WAHYUDIN
NPM : 19610235
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

ANALISA PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TRI SAKTI PURWOASRI MAKMUR LAMPUNG INDONESIA

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, 09 Mei 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN PENGUJI	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Definisi Manajemen Operasional	8
B. Definisi Produk	8
C. Kualitas Produk	9
1. Pengertian Kualitas Produk	9
2. Dimensi Kualitas Produk	10
3. Pentingnya Kualitas Produk.....	11
D. Harga	12
1. Pengertian harga.....	12
2. Penetapan Harga	13
3. Dimensi harga	14
E. Kepuasan Pelanggan	15
1. Pengertian kepuasan pelanggan	15
2. Cara mengukur kepuasan pelanggan	16

3. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan	17
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Kerangka berpikir	19
H. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan sifat penelitian	21
B. Sumber Data	21
1. Data primer	21
2. Data sekunder	21
C. Teknik pengumpulan data	21
1. Observasi	22
2. Wawancara	22
3. Koesioner	22
D. Definisi Operasional variabel	23
E. Populasi dan sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
F. Teknik Analisis Data	25
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
2. Uji Prasyarat Analisis	25
a. Normalitas	25
b. Linieritas	26
G. Pengujian Hipotesis Regresi	26
1. Analisis Regresi Linier Berganda	26
2. Uji Parsial t	27
3. Uji f (simultan)	27
4. Koefisien Determinasi (R^2)	28
H. Hipotesis Statistik	28
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	30
1. Sejarah singkat perusahaan PT. Trisakti Purwoasri Makmur	30
2. Struktur Organisasi PT. PT. Trisakti Purwoasri Makmur	31
3. Tugas dan Wewenang	31
B. Hasil penelitian	32
1. Deskripsi data kuesioner	32
a. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X_1)	32
b. Distribusi frekuensi Harga (X_2)	33
c. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y)	34
2. Pengujian Prasyarat analisis	36
a. Uji Normalitas data	36
b. Uji Linieritas Y dengan X_1 dan X_2	36
C. Analisis regresi Berganda	37
1. Persamaan regresi dan Uji parsial (t)	37
2. Pengujian Simultan (f)	38
3. Koefisien Determinasi (R^2)	38
D. Hasil dan Pembahasan	38

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Judul	Tabel
Halaman	
1. Data penjualan per box Mama Suka PT. Tri Sakti Grup Lampung per 31 Desember 2022	2
2. Penelitian Terdahulu	18
3. Kisi-Kisi instrumen	24
4. Distribusi frekuensi Kualitas Produk (X_1)	32
5. Distribusi frekuensi Harga (X_2)	33
6. Distribusi frekuensi kepuasan konsumen (Y)	35
7. Hasil Keputusan Uji Normalitas Shapiro wilk.....	36
8. Hasil Uji Linieritas Y atas X_1 dengan X_2	36
9. Persamaan regresi dan parsial (t)	37
10. Uji simultan (f).....	38
11. Koefisien determinasi (R^2).....	38

DAFTAR GAMBAR

Judul	Gambar
Halaman	
1. Kerangka konstelasi	20
2. Struktur organisasi PT. Trisakti Group	31
3. Histogram kualitas produk.....	33
4. Histogram variabel Harga	34
5. Histogram Kepuasan konsumen (Y).....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Lampiran Kuesioner	49
2. Jawaban Responden	55
3. Skor Total Jawaban Responden	60
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
5. Uji Normalitas	65
6. Uji Linieritas	65
7. Regresi Berganda	66
8. Keputusan Uji Validitas	67
9. Keputusan Uji Parsial (t)	69
10. Keputusan Uji Simultan dan Linieritas.....	70