

**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO DI
KECAMATAN PEKALONGAN**

SKRIPSI



Oleh:

**AHMAD REZA DWI WICAKSONO
NPM. 19610196**

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

2023



**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO DI
KECAMATAN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh:

**AHMAD REZA DWI WICAKSONO
NPM. 1961096**

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO DI
KECAMATAN PEKALONGAN**

ABSTRAK

Ahmad Reza Dwi Wicaksono , Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bunga Aglo di kecamatan Pekalongan 1) Dr. Febriyanto, S.E, M.M., (2)Nani Septiana,S.E.,M.M

Setiap bisnis menghadapi persaingan sengit di era perdagangan bebas. Perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan karena semakin banyaknya pesaing dan semakin ketatnya persaingan. Mereka juga harus berusaha melebihi harapan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih memuaskan daripada yang ditawarkan oleh pesaing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan? 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan? 3) Apakah terdapat pengaruh harga terhadap Kepuasan Pelanggan? 4) Apakah variabel Kepercayaan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan? Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi Berdasarkan perkiraan waktu dan keterbatasan penelitian, maka jumlah populasi diambil berdasarkan pada konsumen yang melakukan pembelian pada tanaman aglonema pada bulan desember sampai januari yaitu sebanyak 125 konsumen/Pembeli. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap Kepuasan Pelanggan. 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan, kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF TRUST, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON AGLO INTEREST IN PEKALONGAN DISTRICT

Abstract

Ahmad Reza Dwi Wicaksono, The Influence of Trust, Product Quality and Price on Customer Satisfaction on Aglo Flowers in Pekalongan sub-district 1) Dr. Febriyanto, S.E, M.M., (2) Nani Septiana, S.E., M.M

Every business faces fierce competition in the era of free trade. Companies must always pay attention to the needs and desires of customers because there are more and more competitors and the tighter competition. They should also strive to exceed customer expectations by providing a more satisfying service than that offered by competitors.

This research aims to find out 1) Is there an effect of Trust on Customer Satisfaction? 2) Is there an effect on product quality on Customer Satisfaction? 3) Is there any effect of price on Customer Satisfaction? 4) Does the Trust, product quality and price variables together affect Customer Satisfaction? The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data of respondents who have certain information, thus allowing researchers to solve problems. Data collection is done using questionnaire or questionnaire instruments. In this study which became based on the estimated time and limitations of the study, the number of population was taken based on consumers who made purchases on aglonema plants from December to January, namely as many as 125 consumers/Buyers. Data collection techniques using questionnaires with a likert scale.

The results showed that 1) there is a positive and significant influence between Trust in Customer Satisfaction 2) there is a positive and significant influence between Trust in Customer Satisfaction 3) there is a positive and significant influence between price on Customer Satisfaction. 4) there is a positive and significant influence between Trust, product quality and price on Customer Satisfaction.

Keywords: Trust, Product Quality And Price To Customer Satisfaction.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO
DI KECAMATAN PEKALONGAN

Oleh

AHMAD REZA DWI WICAKSONO
NPM. 19610196

Telah disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I.



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

Dosen pembimbing II.



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO
DI KECAMATAN PEKALONGAN

AHMAD REZA DWI WICAKSONO

NPM: 19610196

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Agustus 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB/UM MetroTim Penguji


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


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


H. Suryadi, S.E., M.M. , Penguji
NIDN. 0229115901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



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

MOTTO

Orang Positif Saling Mendoakan, Orang Negatif Saling Menjatuhkan.
Orang Sukses Mengerti Pentingnya Proses,
Orang Gagal Lebih Banyak protes

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa
kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

Ridwan Kamil

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 (Ismono dan Ismiati) 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. kakak tersayang (Cahya Setyo), serta keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

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 Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bunga Aglo di kecamatan Pekalongan”**.

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. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah dan selaku pembimbing I yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini
4. Nani Septiana, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan sebagai pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman
6. Para rekan-rekan seperjuangan khususnya kelas Manajemen angkatan 2019 yang telah menjadi bagian dari cerita dalam perjalanan kuliahku.
7. Teman-teman fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2019
8. Serta Almamater kebanggan Universitas Muhammadiyah Metro.

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 TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Reza Dwi Wicaksono

NPM : 19610196

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bunga Aglo di Kecamatan Pekalongan”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudin hari pertanyaan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 10 Agustus 2023



Ahmad Reza Dwi Wicaksono
NPM. 19610173



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 528/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AHMAD REZA DWI WICAKSONO
NPM : 19610196
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERGADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUNGA AGLO DI KECAMATAN PEKALONGAN

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.



08 September 2023

Unit,

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

Alamat

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

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

CS Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN RIDAK PLAGIAT	xi
SURAT PERMYATAAN UJI KESAMAAN	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	5
1. Identifikasi masalah	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Deskripsi Teori	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Kepercayaan (X_1)	9
3. Pengertian Kualitas Produk (X_2)	10
4. Pengertian Harga (X_3)	12
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Y)	16
B. Hasil Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	22

D. Hipotesis penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	23
C. Metode Penelitian.....	23
1. Operasional Variabel	23
D. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
E. Sumber Data.....	27
1. Sumber Data Primer.....	27
2. Sumber Data Sekunder.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Dokumentasi.....	28
2. Observasi.....	28
3. Wawancara.....	28
4. Quisioner.....	28
5. Kepustakaan.....	29
G. Teknik Analisis Data	29
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	29
a. Uji Validitas	29
b. Uji reliabilitas.....	30
2. Pengujian Persyaratan Analisis	30
a. Uji Normalitas	30
b. Uji Linearitas	30
c. Uji Homogenitas	31
3. Model Analisis.....	31
a. Analisis Regresi Linier Berganda	31
b. Uji t.....	32
c. Uji F.....	32
d. Uji R ² Determinasi	33
e. Hipotesis statistik.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
1. Sejarah singkat perusahaan.....	34
B. Hasil Penelitian	35
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	35
a. Uji validitas	35
b. Uji reliabilitas	36
2. Frekuensi data kuisioner	36
3. Pengujian Persyaratan Analisis	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Linieritas.....	43
c. Uji homogenitas.....	46
4. Uji Persamaan	47
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47
b. Uji Parsial (Uji T)	48
c. Uji Signifikasi (Uji F)	49
d. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	49
e. Hipotesis Statistik	50
C. Pembahasan.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1 Jenis jenis Aglonema.....	2
Table 2 Harga Aglonema	3
Table 3 Hasil Penelitian Relevan.....	21
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 5 Skala Likert	31
Tabel 6 Jenis Tanaman	34
Tabel 7 distribusi frekuensi data (X_1).....	37
Tabel 8 distribusi frekuensi data (X_2).....	39
Tabel 9 distribusi frekuensi data (X_3).....	40
Tabel 10 distribusi frekuensi data (Y)	42
Tabel 11 Hasil uji normalitas.....	43
Tabel 12 Hasil uji linieritas X_1 dan Y.....	44
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas X_2 dan Y.....	45
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas X_3 dan Y.....	45
Tabel 15 uji homogenitas X_1 dan Y	46
Tabel 16 uji homogenitas X_2 dan Y	46
Tabel 17 uji homogenitas X_3 dan Y	47
Tabel 18 Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 19 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F)	49
Tabel 20 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	50
Tabel 21 Hasil Uji Hipotesis X_1 dan Y.....	50
Tabel 22 Uji Hipotesis brand X_2 dan Y.....	51
Tabel 23 Uji Hipotesis X_3 dan Y.....	51
Tabel 24 Uji Hipotesis X_1, X_2, X_3 dan Y.....	52

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kerangka Pemikiran	24
2. Gambar 2 Histogram Skor Variabel X_1	38
3. Gambar 3 Histogram Skor Variabel X_2	39
4. Gambar 4 Histogram Skor Variabel X_3	41
5. Gambar 5 Histogram Skor Variabel Y	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	68
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	76
Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas	85
Lampiran 4. Persyaratan analisis	91
Lampiran 5 Persamaan Model Regresi	94
Lampiran 6 Uji hipotesis statistik	95
Lampiran 7 Tabel r	96
Lampiran 8 Tabel t	98
Lampiran 9. Tabel f	100
Lampiran 10 Tabel lineritas.....	102