

SKRIPSI
PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAMBAK CEKER AYAM
“99” UD. SNACK KREZZ



FAIZAL HARFIN PUTRA

NPM : 13.23.0013

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
SURABAYA
2018

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAMBAK CEKER AYAM “99” UD SNACK KREZZ

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknologi Industri Pertanian
Fakultas Teknik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

FAIZAL HARFIN PUTRA

NPM : 13.23.0013

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

SURABAYA

2018

LEMBAR PENGESAHAN ...

Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RAMBAK CEKER AYAM "99"
UD. SNACK KREZZ

Nama Mahasiswa : FAIZAL HARFIN PUTRA


NPM : 13.23.0013

Program SFakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN

Menyetujui,

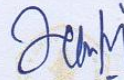
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Ir. Tri Rahayuningsih, MA)

NIK: 91132 - ET




(Diana Puspitasari, S.TP, MT)

NIK : 98677 - ET

Mengetahui,

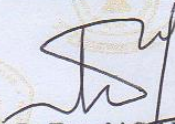
Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,
Teknologi Industri Pertanian



(Johan Paing H.W., ST, MT)

NIP/NIK : 196903102005011002



(Dr. Ir. Fungsi Sri Rejeki, MP)

NIK : 8977 - ET

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK, HARGA TEMPAT,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RAMBAK CEKER AYAM
“99” UD SNACK KREZZ**

Nama Mahasiswa : **FAIZAL HARFIN PUTRA**

NPM : **13.23.0013**

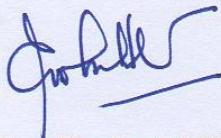
Program Studi : **TEKNOLOGI IDUSTRI PERTANIAN**

Telah Direvisi

2018

Menyetujui,

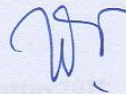
Dosen Penguji I



(Ir. Endang Noerhartati, MP)

NIK : 91129-ET

Dosen Penguji II



(Ir. Endang Retno W, MT)

NIK :98679-ET

Mengetahui,

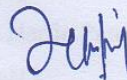
Dosen Pembimbing I



(Ir. Tri Rahayuningsih, MA)

NIK : 91132 - ET

Dosen Pembimbing II



(Diana Puspitasari, S.TP, MT)

NIK : 98677 - ET

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, Agustus 2018

Mahasiswa



Nama : Faizal Harfin Putra

NPM : 13230013

PS : Teknologi Industri Pertanian

Fak/Univ : Teknik/UWKS

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Rambak Ceker Ayam “99” UD. Snack Krezz” Penyusunan laporan skripsi menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya.

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada semua pihak atas dukungan, bimbingan serta jasa yang diberikan. Penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Johan Paing H, W, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik.
2. Ibu Ir. Tri Rahayuningsih, MA., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, memberikan ide dan saran, sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Diana Puspitasari, S.TP, MT., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, memberikan ide dan saran, sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Ibu Dr. Ir. Fungsi Sri Rejeki, MP., sebagai Ketua Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Ibu Ir. Endang Noerhartati, MP, Ibu Ir. Endang Retno Wedowati, MT, Ibu Marina Revitriani, S.TP, MP., dan Bapak Ir. H. Mujianto, MP., selaku dosen pengajar di Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Ibu, Bapak, dan seluruh anggota keluarga yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, kasih sayang, materi dan doa demi kelancaran penyusunan laporan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat seangkatan: Irfan Nurdiansyah, Emanuel Hadjon, Avony Oktafia Saputri, Nurum Amron, Setyo Utomo, dan teman – teman lainnya yang selalu memberikan semangat dan terima kasih atas banyak hal serta kebersamaan kalian selama ini.

Penulis berharap laporan skripsi ini bisa bermanfaat bagi pribadi dan juga bagi program studi. Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berharap kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya apabila terdapat kesalahan baik dalam kata-kata maupun penyusunan kalimat yang kurang berkenan bagi pembaca pada penyusunan laporan skripsi ini.

Surabaya, Agustus 2018

Penulis

RINGKASAN

Rambak ceker ayam merupakan makanan ringan yang berasal dari ceker ayam atau kaki ayam. Makanan tersebut terbuat dari ceker ayam yang dipisahkan dari tulangnya dan digoreng hingga kering serta ditambahkan bumbu rempah-rempah agar rasa dari rambak ceker ayam menjadi enak. Rambak ceker ayam mempunyai cita rasa yang asin dan tekstur yang renyah, sehingga cocok digunakan sebagai pelengkap pada saat memakan makanan lain, seperti : bakso, lontong balap, mie ayam , dan makanan lainnya. Rambak ceker ayam dalam penelitian ini mengambil produk rambak ceker ayam dari UD. Snack Krezz yang berlokasi di daerah Surabaya Barat. Merk dari produk tersebut adalah rambak ceker ayam “99”.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap konsumen rambak ceker ayam. Untuk mengukur pengaruh produk, harga, tempat, dan promosi terhadap kepuasan konsumen rambak ceker ayam “99”, peneliti menyebarkan kuisisioner kepada para responden yaitu konsumen rambak ceker ayam. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan purposive sampling, Yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Variabel dari penelitian ini meliputi : Produk, Harga, Tempat, dan Promosi .

Hasil uji validitas 100 responden dengan menggunakan program SPSS 17.0 diperoleh nilai validitas 100 responden berkisar 0,616 sampai

0,760 sehingga setiap item pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat konsistensi dari setiap pernyataan kuesioner. Uji reliabilitas 100 responden menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Hasil perhitungan uji reliabilitas diperoleh nilai reliabilitas 100 responden X1(0,786), X2 (0,779), X3 (0,761), X4 (0,749), Y (0,751) menunjukkan bahwa kuesioner bersifat konsisten sehingga dapat digunakan sebagai alat dalam penelitian.

Hasil pengujian asumsi klasik didapati adanya normalitas pada penelitian ini ,dikarenakan data membentuk garis horisontal dan saling berdekatan satu sama lain. Dalam uji multikolonieritas dalam penelitian ini tidak terjadi adanya multikolonieritas, dikarenakan semua variabel mempunyai nilai VIF dibawah 10..

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 17.0 diperoleh nilai-nilai koefisien regresi sebagai berikut: $Y = 2,731 + 0,200X_1 + 0,178X_2 + 0,428X_3 + 0,039X_4 + e$. Persamaan ini berarti bahwa semua variabel produk, harga, tempat, dan promosi (variabel independen) menunjukkan arah positif terhadap kepuasan konsumen (variabel dependen).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 37,8 %, yang memiliki arti bahwa kepuasan konsumen terhadap rambak ceker ayam “99” dipengaruhi oleh variabel-variabel yang ada dalam model sebesar 37,8 % sedangkan sisanya 62,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Dari hasil pengujian diketahui bahwa variabel yang memiliki hubungan

signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu tempat, karena memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Pengujian hipotesis secara keseluruhan menggunakan uji F , yang bertujuan untuk menguji seberapa bermaknanya hubungan (produk, harga, tempat, dan promosi) terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 14,416 lebih besar dari F tabel yaitu 2,470 dan nilai tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa (produk, harga, tempat, dan promosi) secara simultan memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Rambak ceker ayam “99” , kepuasan konsumen , 4P

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pemasaran	4
2.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	6
2.3.1 Produk.....	6
2.3.2 Strategi Penyaluran (Distribusi)	7
2.3.3 Harga.....	9
2.3.4 Promosi	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14

2.7 Produk Rambak Ceker Ayam “99”	16
2.8 Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	20
3.3 Subyek Dan Obyek Penelitian	20
3.4 Variabel Penelitian	20
1. Identifikasi Variabel.....	20
2. Pengukuran Variabel	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Populasi Dan Sampel.....	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel	23
3.7 Metode Pengambilan Sampel	24
3.8 Teknik Pengujian Instrumen.....	24
1. Validitas	24
2. Realibilitas	25
3.9 Analisi Deskriptif	25
3.10 Uji Asumsi Klasik	26
a. Uji Normalitas	26
b. Uji Multikolonieritas	27
3.10 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	27
3.11 Pengujian Hipotesis.....	27
3.11.1 Uji F (Kelayakan Model).....	27
3.11.2 Uji Signifikan (Uji t)	27

3.12 Analisis Regresi Linier Berganda	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Sejarah UD.SNACK KREZZ	29
4.2 Hasil Uji Instrumen Data	30
4.2.1 Hasil Uji Validitas 10 Responden.....	30
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 10 Responden	32
4.2.3 Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	33
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	35
4.3 Analisis Karakteristik Responden.....	36
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
4.4 Uji Analisa Deskriptif	44
4.4.1 Produk (X1).....	44
4.4.2 Harga (X2)	46
4.4.3 Tempat (X3).....	48
4.4.4 Promosi (X4).....	51
4.4.5 Kepuasan Konsumen (X5)	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1 Uji Normalitas	55
4.5.2 Uji Multikolonieritas	56
4.6 Koefisien Determinasi Parsial (R ²)	58
4.7 Pengujian Hipotesis	58

4.7.1 Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)	58
4.7.2 Hasil Uji Signifikan (Uji t)	60
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	62
BAB V KESIMPULN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

No Tabel	Teks	Halaman
2.1	Kandungan Gizi Ceker Ayam.....	17
4.1	Hasil Uji Validitas 10 Responden.....	31
4.2	Hasil Uji Reliabilitas 10 Responden.....	32
4.3	Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	34
4.4	Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	35
4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
4.10	Hasil Uji Frekuensi Variabel X1.1	45
4.11	Hasil Uji Frekuensi Variabel X1.2	45
4.12	Hasil Uji Frekuensi Variabel X1.3	46
4.13	Hasil Uji Frekuensi Variabel X2.1	47
4.14	Hasil Uji Frekuensi Variabel X2.2	47
4.15	Hasil Uji Frekuensi Variabel X2.3	48
4.16	Hasil Uji Frekuensi Variabel X3.1	49
4.17	Hasil Uji Frekuensi Variabel X3.2	49
4.18	Hasil Uji Frekuensi Variabel X3.3	50
4.19	Hasil Uji Frekuensi Variabel X3.4	50
4.20	Hasil Uji Frekuensi Variabel X3.5	51
4.21	Hasil Uji Frekuensi Variabel X4.1	52
4.22	Hasil Uji Frekuensi Variabel X4.2	52

4.23 Hasil Uji Frekuensi Variabel Y1	53
4.24 Hasil Uji Frekuensi Variabel Y2	53
4.25 Hasil Uji Frekuensi Variabel Y3	54
4.26 Hasil Uji Frekuensi Variabel Y4	54
4.27 Multikolonieritas	57
4.28 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	58
4.29 Hasil Uji F (Kelayakan Model)	59
4.30 Perbandingan Nilai t_{hitung} dan t_{tabel}	60
4.31 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Teks	Halaman
4.1	<i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2	<i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.3	<i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.4	<i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.5	<i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	43
4.6	Uji Normalitas Responden Rambak Ceker Ayam “99”	55

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuesioner	71
2.	Hasil Uji Validitas 10 Responden	75
3.	Hasil Uji Reliabilitas 10 Responden.....	80
4.	Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	81
5.	Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	86
6.	Hasil Uji Analisis Deskriptif	87
7.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
8.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
9.	Hasil Pengujian Hipotesis	94