

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
PENGEMBANGAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN *HANDPHONE* SAMSUNG  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**NILA OKTAVIANI SAVITRI  
NPM : 15420035**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Nilia Oktaviani Savitri**

NPM : **15420035**

Alamat : **Jl.Kampung Malang Kulon 1/32 Surabaya**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Fakultas : **EKONOMI**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PENGEMBANGAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE* SAMSUNG (STUDI KASUS PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya terima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



**(Nilia Oktaviani Savitri)**

**NPM : 15420035**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PENGEMBANGAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE* SAMSUNG  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

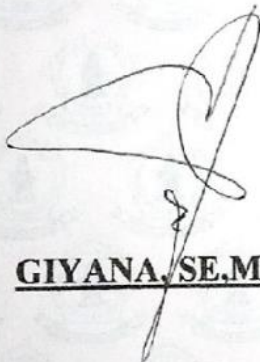
**Diajukan oleh :**

**NILA OKTAVIANI SAVITRI**

**NPM : 15420035**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

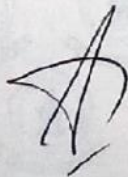
**DOSEN PEMBIMBING**



**GIYANA, SE, MM**

Tanggal.....*25 Juli 2019*.....

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.SI**

Tanggal.....*25 Juli 2019*.....

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PENGEMBANGAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE* SAMSUNG  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

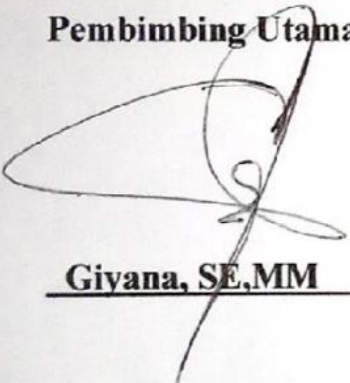
**Diajukan oleh :**

**NILA OKTAVIANI SAVITRI**

**NPM : 15420035**

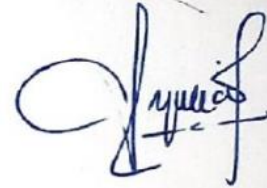
**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**

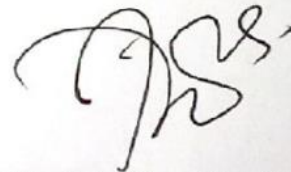


**Giyana, SE,MM**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



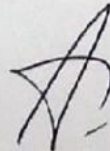
**Ni Ketut Yulia Agustini,SE.,M.Si**



**Dwi Indah Mustikorini,SE,MM**

**Skiprsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi**

**Tanggal, 25 Juli 2019**



**Dr. SITI DJAMILAH,SE,M.SI  
Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam seoga senantiasa terlimpah dan tercueahkan kepad junjungan Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya akhir zaman. Amin

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof.H. Sri Harmadji,dr. Sp.THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma
2. Lestari,SE,MM, selaku Dekan FakultasEkonomi
3. Dr. Siti Djamilah,SE,M.SI, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi
4. Giyana, SE, selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan banyak bimbingan,saran,arahan, motivasi, dukunghan, dan sangat berperan bagi peneliti

5. Kedua orang tua saya dan adik saya yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang baik moril maupun materil, serta motivasi yang tiada henti kepada peneliti.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini

Menyadari kelemahan dan kekurangan peneliti dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dari segala kerendahan hati, maka penulis berharap pembaca berkenaan memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 14 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

### JUDUL SKRIPSI

<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
1. Pemasaran .....	11
2. Harga .....	14
3. Kualitas Produk .....	17
4. Pengembangan produk.....	21
5. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	34
2.3 Hipotesis.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	37
3.2 Rancangan Penelitian .....	37
3.3 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Variabel .....	38
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.9 Teknik Analisis Data .....	61
3.10 Pengujian Hipotesis .....	65

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	68
4.2 Hasil Analisis Data .....	73
1. Deskripsi Responden .....	74
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	75
3. Analisis Data .....	81
4. Uji Hipotesis .....	86
A. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	86
B. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	89
C. Koefisien Korelasi Parsial .....	90
D. Analisis Korelasi Berganda (R) .....	93
E. Analisis Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	95
5.1 Pembahasan .....	98



**BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran .....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
----------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.8.2 Model Analisis .....	36
4.1 Ringkasan Hasil Hipotesis .....	81
4.1 Uji Normalitas Probility .....	81
4.3 Uji Scatter Plot .....	84
4.10 Uji Multikolineritas.....	85

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.7 Tabel Penelitian Terdahulu .....	27
3.3.1 Tabel Validitas Harga .....	47
3.2.2 Tabel Uji Validitas Harga .....	48
3.3 Tabel Hasil Uji Kualitas produk .....	51
3.4 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas produk.....	51
3.5 Tabel Validitas Pengembangan Produk .....	52
3.6 Tabel Hasil Uji Validitas Pengembangan Produk.....	53
3.7 Tabel Validitas Kepuasan Pelanggan.....	54
3.8 Tabel Validitas Kepuasan Pelanggan.....	55
3.9 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	55
3.10 Tabel Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk .....	57
3.11 Tabel Uji Reliabilitas Pengembangan Produk .....	58
3.12 Tabel Karakteristik Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	60
4.1 Tabel Tingkat Pengembalian Kuisioner.....	73
4.2 Tabel Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	74
4.5 Tabel Responden terhadap Butir Pertanyaan Variabel Harga ....	77
4.6 Tabel Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan pada Variabel Kualitas Produk.....	78
4.7 Tabel Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan pada Variabel Pengembangan Produk.....	79
4.8 Tabel Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan pada Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
4.9 Tabel Hasil Uji Linearitas .....	81
4.10 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas .....	83
4.11 Tabel Koefisien Regresi .....	86
4.12 Tabel Uji t (Uji Parsial) .....	89
4.13 Tabel Uji F (Uji Simulan) .....	93
4.14 Tabel Koefisien korelasi dan Determinasi Simultan .....	95

4.15 Tabel Ringkasan Hasil Hipotesis .....	100
--	-----

## ABSTRAK

Savitri, Oktaviani Nila. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Pengembangan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Handphone* Samsung.

Skripsi ini tidak dipublikasikan. Program Study Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Wijaya Kusuma.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Pengembangan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Handphone* Samsung . Dan untuk mengetahui pengaruh yang paling signifikan antara pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan *Handphone* Samsung.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 mahasiswa di Universitas Wijaya Kusuma. Alat analisis yang digunakan adalah analisis uji regresi linear berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), koefisien korelasi parsial, uji t, uji F dan uji asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS versi 16 for windows. Data primer ini diperoleh dari kusioner yang pengukurannya menggunakan skala Likert yang diuji validitas dan reliabilitas

Hasil penelitian berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data sudah valid dan reliable. Berdasarkan uji t dan uji F menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Produk, dan Pengembangan Produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan variabel Insentif berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan. variabel Kualitas Produk mempunyai hubungan kuat dan searah terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk Dan Pengembangan Produk, Kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Savitri, Oktaviani Nila. 2019. The Effect of Price, Product Quality, and Product Development on Samsung Mobile Customer Satisfaction.*

*This thesis is not published. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Wijaya Kusuma.*

*The purpose of this study was to determine the Effect of Price, Product Quality, and Product Development on Samsung Mobile Customer Satisfaction. And to find out the most significant influence between the influence of Price, Product Quality, and Samsung Mobile Customer Satisfaction.*

*This research is quantitative research with hypothesis testing. The sample used in this study were 130 students at Wijaya Kusuma University. The analytical tool used is multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R<sup>2</sup>), partial correlation coefficient, t test, F test and classic assumption test using SPSS version 16 for windows. This primary data was obtained from questionnaires whose measurements used a Likert scale that was tested for validity and reliability*

*The results of the study based on the validity and reliability test showed that the data was valid and reliable. Based on the t test and F test shows that Price, Product Quality, and Product Development have a partial and simultaneous effect on Customer Satisfaction. And the Incentive variable has the most dominant influence on Customer Satisfaction. Product Quality variables have a strong and direct relationship to Customer Satisfaction.*

*Keywords: Price, Product Quality and Product Development, Customer Satisfaction*