

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA PRODUK TAS CARRIER MEREK EIGER

( Studi Pada Pengunjung Wisata Pendakian Gunung Penanggungan Yang

Menggunakan Tas Carrier Merek Eiger )



Diajukan oleh

NUGRAHA ADETAMA SETIANTOKO

NPM: 15420014

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK TAS CARRIER MEREK**

**EIGER**

Diajukan Oleh :

**NUGRAHA ADETAMA SETIANTOKO**

NPM : 15420014

Telah disetujui dan diterima baik oleh :

**DOSEN PEMBIMBING**



**EVIANAH, SE, Msi**

Tanggal : 3-2-2020

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE, Msi**

Tanggal : 4-2-2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PRODUK TAS CARRIER MEREK EIGER**

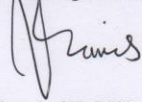
Dipersiapkan dan disusun oleh :

NUGRAHA ADETAMA SETIANTOKO

NPM : 15420014

Susunan Dewan Penguji :

Pembimbing Utama



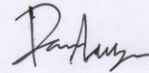
**Evianah, SE, MSi**

Anggota Dewan Penguji Lain



**Maqbula Arochman, SE, M.Ak**

Anggota Dewan Penguji



**Dana Aditya, SE, MBA**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 4 - 2 - 2020



**Dr. SITI DJAMILAH, SE, Msi**

Ketua Program Studi

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : NUGRAHA ADETAMA SETIANTOKO

Npm : 15420014

Alamat : Jl. Anusanata no 24 Sawotratap, Gedangan-Sidoarjo

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK TAS CARRIER MEREK EIGER”.

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Nugraha Adetama Setiantoko

Npm 15420014

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih sayangNya penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK TAS CARRIER MEREK EIGER” dapat selesai dengan lancar tanpa hambatan.

Penulis sampaikan terima kasih khususnya kepada:

1. Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Bapak, atas segala rahmat dan kasih setiaNya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Sri Harmadji,dr.Sp.THT(K), selaku Rektor beserta segenap pimpinan staf di jajaran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas kesempatan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Evianah,SE,MSi selaku dosen pembimbing yang membantu dan mengarahkan penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Drs.Ec.Redy Eko Hari Suprpto,MM. Selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat dan bimbingan selama belajar di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Kepada kedua Orang tua serta kakak yang selalu memberikan semangat dan doa yang berkelebihan.
6. Kepada teman-teman manajemen A yang selalu meberikan semangat, Daniel (sahabat), serra (menn), terima kasih telah mengajarku hingga terselesaikan penelitian ini.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu sangat berterima kasih atas segala kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.

Surabaya,

Penulis,

Nugraha Adetama Setiantoko

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Pernyataan Bebas Plagiat .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Abstrak .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Pengertian Managemen Pemasaran.....	9
2.1.3. Produk .....	10
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	10
2.1.3.2 Klasifikasi Produk .....	10
2.1.3.3 Atribut produk.....	12
2.1.3.4 Kualitas Produk.....	13
2.1.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	15
2.1.3.6 Indikator Kualitas produk .....	18
2.1.4 Harga .....	19
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	19

2.1.4.2	Peranan Harga .....	20
2.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga .....	21
2.1.4.4	Metode Penetapan Harga .....	22
2.1.4.5	Indikator Harga .....	24
2.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.5.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.	Hubungan antar Variabel .....	29
2.2.1	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan . .....	29
2.2.2	Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.	Penelitian Sebelumnya.....	30
2.4.	Hipotesis.....	32
2.4.1.	Hipotesis.....	32
2.4.2	Kerangka Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	33
3.2	Populasi Dan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Identifikasi Variabel.....	35
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1	Variabel Bebas (X).....	36
3.4.2	Variabel Terikat (Y).....	37
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5.1	Jenis Data .....	37
3.5.2	Sumber Data.....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Skala Pengukuran Data .....	39
3.8	Teknis Analisis Data .....	40
3.8.1.	Uji Instrumen .....	40



3.8.1.1. Uji Validitas.....	40
3.8.1.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.9. Analisi Regresi Linier Berganda .....	41
3.9.1 Analisis Koefisien Determinasi .....	42
3.9.2 Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.2 Deskripsi Hasil penelitian .....	45
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.3 Hasil Analisis Data .....	50
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	50
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	51
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.3.1. Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.3.2. Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	53
4.3.4 Uji Hipotesis .....	54
4.3.4.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (F) .....	54
4.3.4.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (t).....	56
4.3.4.3 Hasil Pengujian Dominan .....	58
4.4 Pembahasan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. penelitin terdahulu .....	30
Table 3.1 skor pilihan jawaban .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik usia responden .....	46
Tabel 4.3 Kategori mean masing-masing variabel .....	47
Tabel 4.4 Jawaban responden mengenai kualitas produk .....	47
Tabel 4.5 Jawaban responden mengenai harga .....	48
Tabel 4.6 Jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan .....	49
Tabel 4.7 Hasil uji validitas masing-masing variabel .....	50
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas .....	52
Tabel 4.9 model summary .....	53
Tabel 4.10 Hasil uji F .....	54
Tabel 4.11 Hasil uji t .....	56
Tabel 4.12 Nilai standardized coefficients beta .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kurva distribusi uji F .....	55
Gambar 4.2 Kurva distribusi uji t (uji pengaruh kualitas produk) .....	57
Gambar 4.3 Kurva distribusi uji t (uji pengaruh harga).....	57

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada produk tas carrier eiger. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan analisa regresi linier berganda dan uji statistik menggunakan uji t. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebesar 112 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk tas carrier eiger, dengan kualitas produk sebagai variabel yang paling dominan.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the effect of the influence of product quality and price to customer satisfaction on eiger carrier bag product. The analysis technique in this study is quantitative analysis techniques with multiple linear regression analysis and statistical tests using the t test. In this study the number of samples used was 112 respondent. Then it can be concluded that product quality and price have a significant effect on customer satisfaction, with product quality as the most dominant variable.*

*Keywords : product quality, price and customer*