



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Dinil Muslimah Emy Nurcahya
NIM 12.10.411.056**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI, 2017**

PENGESAHAN

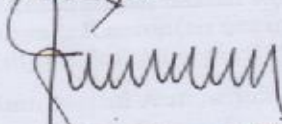
Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2017

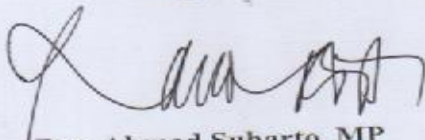
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



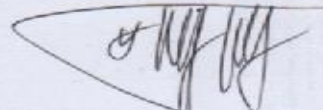
Dra. Retno Endah Supeni, MM
NPK 95 10 256

Anggota 1,



Drs. Ahmad Suharto, MP
NPK 89 06 242

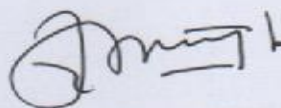
Anggota 2,



Jekti Rahayu, SE., MSi
NPK 15 09 646

Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Arik Susbiyani, MSi
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP 19770 811 2005 01 2001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Ahmad Suharto. MP, selaku dosen pembimbing I dan Jekti Rahayu. SE., MSi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dra. Retno Endah Supeni. MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Januari 2017

Penyusun

Dinil Muslimah Emy Nurcahya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Bauran Pemasaran	15
2.1.4 Produk	18
2.1.5 Harga	21
2.1.6 Merek	26
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.8 UMKM	31
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
3.1 Identifikasi Variabel	40
3.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.3 Desain Penelitian	42

3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5	Jenis Data	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	Uji Instrumen Data	46
3.7.2	Analisis Regresi Berganda	47
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	47
3.7.4	Uji Hipotesis	49
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	51
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan	51
4.1.2	Struktur Organisasi	51
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan	52
4.1.4	Aspek Tenaga Kerja	53
4.1.5	Aspek Produksi	54
4.1.6	Aspek Pemasaran	56
4.2	Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis	56
4.2.1	Diskripsi Statistik Responden	56
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
4.3	Analisis Data	65
4.3.1	Pengujian Instrumen Data	65
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.3.3	Pengujian Asumsi Klasik	68
4.3.4	Pengujian Hipotesis	69
4.4	Pembahasan	73
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Kapasitas Produksi Kripik Kering di Sukowono Jember Per 1 – 31 Februari 2016	6
Tabel 1.2: Penjualan Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember Periode September 2015 – Februari 2016	7
Tabel 1.3: Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember tentang Kepuasan terhadap Produk Periode September 2015 – Februari 2016	8
Tabel 1.4: Daftar Barang Kembali Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember Periode September 2015 – Februari 2016	9
Tabel 2.1: Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1: Nilai Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 4.1: Tenaga Kerja Perusahaan Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember	54
Tabel 4.2: Jumlah Kuesioner	57
Tabel 4.3: Responden Menurut Umur	57
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.5: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.6: Responden Menurut Lama Bekerja	58
Tabel 4.7: Tendensi Pusat pada Variabel Kualitas Produk	59
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk	59
Tabel 4.9: Tendensi Pusat pada Variabel Harga	61
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	61
Tabel 4.11: Tendensi Pusat pada Variabel Citra Merek	62
Tabel 4.12: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra Merek	62
Tabel 4.13: Tendensi Pusat pada Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.14: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan	

Pelanggan	64
Tabel 4.15: Hasil Pengujian Validitas	66
Tabel 4.16: Hasil Pengujian Reliabilitas	66
Tabel 4.17: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4.18: Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.19: Hasil Uji F	71
Tabel 4.20: Hasil Uji t	72
Tabel 4.21: Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	14
Gambar 2.2: Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	18
Gambar 2.3: Kerangka Konsep Penelitian	37
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember	52
Gambar 4.2: Skema Proses Produksi Kripik Aneka Rasa Sukowono Jember	57
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Gambar 4.4: Hasil Uji Normalitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t