

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shihatul Dwi Indriyati

NIM : 1310411127

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul :ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PIA BASAH “DC” DIKECAMATAN JENGGAWAH-JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 Maret 2017

Yang menyatakan,

Shihatul Dwi Indriyati

NIM. 13.10.411.127

PERSETUJUAN SKRPSI



**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PIA BASAH
“DC” DIKECAMATAN JENGGAWAH-JEMBER
(Studi Kasus Pada Konsumen Industri Pia Basah)**

Oleh :

Shihatul Dwi Indriyati

NIM : 13 104 11 127

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Feti Fatimah, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pia Basah “DC” Dikecamatan Jenggawah-Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Maret 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijayanti, SE, MM

NPK 10 09 661

Anggota I

Anggota II

Dr. Nurul Oomariah, MM

NPK 06 03 426

Feti Fatimah, SE, MM

NPK 07 09 622

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susiyani, M.Si

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Kalian semua adalah penggembala (Pemimpin) dan akan dimintai pertanggung jawaban tentang gembalanya (yang dipimpinnya)

(HR. Muttafaqun Alaih dari Ibnu Umar r.a)

“Seluruh tujuan pendidikan adalah untuk mengganti cermin menjadi jendela”

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku (Ibu Hj. Misnati dan Bapak H.M Sukardi) yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah selalu bersama kalian.
2. Keluarga besar yang selama ini telah banyak memberikan masukan dan dukungan serta doa.
3. Terspesial untuk Rio Wahyudi yang selama ini menemani saat bimbingan ke dosen dan selalu memberikan nasihatnya, memberikan dukungan, dan selalu sabar dalam segala hal.
4. Sahabat-sahabatku Novika Dian Putriana, Hayu Wira Apsari, Lailatul Mitaharoh, Ely Nurindah, yang saling mendukung agar bisa lulus bersama-sama.
5. Kedua dosen pembimbing yaitu Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM dan Ibu Feti Fatimah, SE. MM. terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

ABSTRAK

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermuculan produk yang menawarkan berbagai kelebihan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada pia basah “DC”, dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk pia basah “DC”. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yaitu melalui Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, pengujian hipotesis melalui Uji T serta analisis Koefisien Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tetapi mempunyai nilai yang positif.

Kata kunci : harga, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen

ABSTRACT

In the age of globalization this time a lot of progress and the changes taking place in the taking place in the modern business world. The influence of the times that a lot of emerging products offering various advantages of the product. This study aims to determine how much influence the price, product quality and confidence of consumer satisfaction on pia basah "DC" and this study also aims to analyze the factors that most influence on customer satisfaction. The population used in this study is consumers who ever bought a product pia wet "DC". Sampel in this of 100 respondents and the method used is multiple linier regression analysis is through validity test, reability test, classic assumption test, multiple linier regression analysis, hypothesis testing via the T test and the coefficent of determination (R2). Of the results of this study indicate that 1) the price of partially significant effect on customer satisfaction. 2) the quality of the product is partially significant effect on customers satisfaction. 3) partial trust has no effect on customer satisfaction. But has a positive value

Keyword : price, product quality and confidence of consumer statisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PIA BASAH “DC” “ dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku pembimbing I dan Ibu Feti Fatimah. SE, MM. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua yang selalu mendukung dan mengiringiku dengan doanya.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Maret 2017

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.2 Pengertian Harga	9
2.3 Pengertian Kualitas Produk	12
2.4 Pengertian Kepercayaan	15
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Konseptual	27

2.8 Hipotesis	27
2.8.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.8.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.8.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.1.1 Identifikasi Variabel	30
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.1.2.1 Variabel Bebas	31
3.1.2.2 Variabel Terikat	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1 Kuesioner	33
3.4.2 Wawancara	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.5.1 Analisis Kuantitatif	35
3.5.2 Analisis Kualitatif	36
3.6 Metode Analisis Kuantitatif	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reabilitas	36
3.7 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.1 Uji Multikolonieritas	37
3.7.2 Uji Heterokedastisitas	37
3.7.3 Uji Normalitas	37
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8 Pengujian Hipotesis.....	38
3.8.1 Uji T (Parsial)	38
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2)	39

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.2 Struktur Organisasi	40
4.2 Gambaran Umum Responden	42
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden.....	42
4.2.2 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden.....	43
4.3 Hasil Analisis Data	46
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reabilitas.....	48
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1 Uji Multikolonieritas	48
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	49
4.4.3 Uji Normalitas	50
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.5 Uji Hipotesis	53
4.5.1 Uji T (Parsial)	53
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi	55
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Indeks Produksi	2
Tabel 1.2 Persaingan Bisnis Pia di Jember	3
Tabel 1.3 Data Penjualan Pia Basah “DC”	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan usia	43
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Pada Indikator Harga	44
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Pada Indikator kualitas produk	44
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Pada Indikator kepercayaan.....	45
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Pada Indikator kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER

Lampiran 2 REKAPITULASI DATA MENTAH

Lampiran 3 FREKUENSI

Lampiran 4 UJI VALIDITAS

Lampiran 5 UJI REABILITAS

Lampiran 6 REGRESI LINIER BERGANDA

Lampiran 7 RISET TERDAHULU

Lampiran 8 DOKUMENTASI