



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada konsumen *Lezza* di PT Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Muhamad Taufik  
NIM. 14.10.412.012**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
JULI, 2018**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Taufik  
NIM : 14.10.412.012  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada konsumen *Lezza* di PT Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan),; 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, keabsahan, 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. 22 Juli 2018

Yang menyatakan,

Mateai  
6000

Muhamad Taufik  
NIM. 14.10.412.012



## SKRIPSI

# ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Konsumen *Lezza* di PT Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan)

Oleh:

**Muhamad Taufik**

**NIM. 14.10.412.012**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Drs. Anwar., MSC**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE, MM, M.Ak**

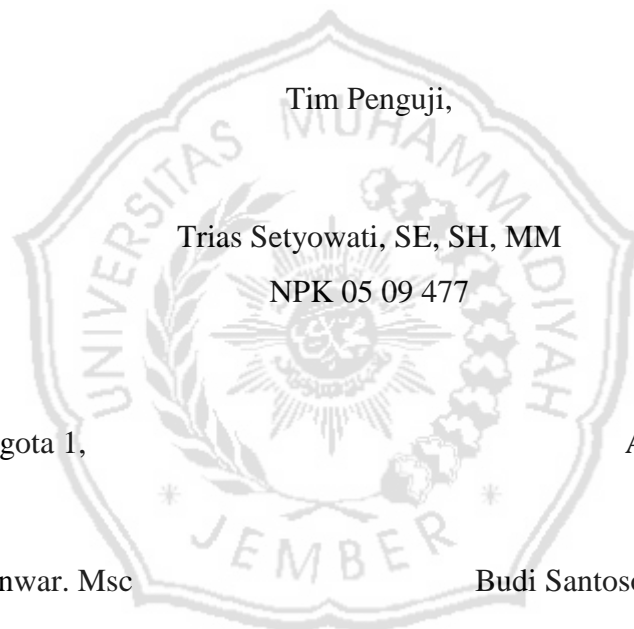
## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada konsumen *Lezza* di PT Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan); telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Minggu

Tanggal : 22 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Trias Setyowati, SE, SH, MM

NPK 05 09 477

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar. Msc

Budi Santoso, SE, MM, M.Ak

NPK 85 03 125

NPK. 10 03 711

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. Msi

Drs. Anwar. Msc

NPK 01 09 289

NPK 85 03 125

## **MOTTO**

و صل الدرب على سارن

### **Man saaro alaa darbi wasola**

Barang siapa berjalan pada jalannya, maka dia akan sampai (pada tujuannya)

وجد جدّ من

### **Man jadda wajada**

Barang siapa bersungguh-sungguh, maka dia akan mendapatkan (kesuksesan)

**Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebahagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bahagia dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.**

**(QS: an nisa' 032)**

**“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya.**

**(HR. Muslim)**

DAN UNTUK \*\*TITIK-TITIK BERTARAF DALAM PETAKU  
YANG SELALU ADA DALAM PENULISAN INI  
LAYAKNYA SECANGKIR KOPI  
YANG MEMBERIKAN SEMANGAT DI PAGI HARI

*terima kasih.....*



\*\*

Keluarga tercinta

Kakakku Siti Nurhotimah

Kedua Sahabatku Dimas dan Affandy

Teman- temanku dari PT. Unirama Duta Niaga Pandaan

Dan kamu yang lagi tersenyum membaca lembar ini

Semoga karya ini dapat membantu penelitian - penelitian selanjutnya

## 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 ” ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN (Studi pada konsumen *Lezza* di PT Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan) ”.

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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar. Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- c. Budi Santoso, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Trias Setyowati, SE, SH, 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 Muhammdiyah 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. Terima kasih 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. 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, Juli 2018  
Penyusun

Muhamad Taufik



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiga variabel yaitu Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan maupun secara parsial. Objek penelitian ini adalah konsumen *Lezza* di PT. Unirama Duta Niaga Cabang Pandaan yang memiliki jumlah populasi 100 responden menggunakan teknik sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga, dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan Kualitas Produk, Harga, dan Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan.**



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of three variables, namely Product Quality, Price, and Promotion on Customer Satisfaction. Hypothesis in this study Product Quality, Price, and Promotion on Customer Satisfaction simultaneously or partially. The object of this research is Lezza consumer in PT. Unirama Duta Niaga Pandaan Branch which has a population of 100 respondents using census techniques. Data collection techniques used observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis test (F test, t test, coefficient of determination). The results showed that Product Quality, Price, and Promotion simultaneously affect customer satisfaction and Product Quality, Price, and Promotion partially have a significant effect on Customer Satisfaction.*

**Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction.**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Produk .....	8
2.2.1 Definisi Produk .....	8
2.2.2 Jenis – Jenis Produk.....	10
2.3 Harga .....	13
2.3.1 Pengertian Harga.....	13
2.3.2 Strategi Penyesuaian Harga.....	14
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.4 Promosi.....	18
2.4.1 Tujuan Promosi .....	18
2.4.2 Fungsi Promosi .....	19
2.4.3 Bauran Promosi .....	19
2.4.3.1 Periklanan .....	20
2.4.3.2 Promosi Penjualan (Sales Promotion) .....	21
2.4.3.3 Hubungan Masyarakat .....	21
2.4.3.4 Penjualan Perorangan (Personal Selling) ...	22
2.4.3.5 Pemasaran Langsung .....	23
2.4.3.6 Tujuan Promotional Mix .....	24

2.4.4 Biaya Promosi .....	26
2.4.5 Volume Penjualan .....	26
2.4.6 Hubungan Bauran Promosi dengan Volume Penjualan .....	26
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.1 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	27
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.6 Tinjauan penelitian terdahulu.. .....	29
2.7 Kerangka Konseptual .....	30
2.8 Hipotesis .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1 Populasi .....	33
3.3.2 Sampel .....	33
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	35
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.7.4 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
4.1.2 Struktur Organisasi .....	41
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan .....	41
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.2.1 Visi Perusahaan.....	42
4.2.2 Misi Perusahaan.....	43
4.2.3 Sistem Upah .....	43
4.3 Aspek Pemasaran .....	43
4.3.1 Daerah Pemasaran .....	43
4.4 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis.....	43
4.4.1 Diskripsi Statistik Responden.....	43
4.4.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.4.1 Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	44
4.4.2 Harga ( $X_2$ ).....	46
4.4.3 Promosi ( $X_3$ ).....	47

4.4.4 Promosi (Y).....	50
4.5 Analisis Data.....	51
4.5.1 Pengujian Instrumen Data .....	51
4.5.1.1 Pengujian Validatas Data.....	51
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	52
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	54
4.5.3.1 Pengujian Normalitas .....	54
4.5.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	55
4.5.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	56
4.5.4 Pengujian Hipotesis .....	57
4.5.4.1 Uji t .....	57
4.5.4.2 Uji F.....	58
4.6 Koefisien Determinasi .....	59
4.7 Pembahasan .....	59
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Analisis Kompetitor Produsen <i>Frozen Food</i> .....	2
Tabel 1.2: Data Penjualan <i>Frozen Food</i> .....	3
Tabel 2.1: Tinjauan penelitian terdahulu.....	29
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin dan Masa Menjadi Pelanggan .....	43
Tabel 4.2: Frekuensi pernyataan responden terhadap kualitas produk .....	44
Tabel 4.3: Frekuensi pernyataan responden terhadap harga.....	46
Tabel 4.4: Pernyataan responden terhadap promosi .....	48
Tabel 4.5: Pernyataan responden terhadap kepuasan pelanggan....	50
Tabel 4.6: Hasil Pengujian Validitas .....	52
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.10: Hasil Uji t .....	57
Tabel 4.11 : Hasil Uji F .....	58
Tabel 4.12: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian .....	30
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT Unirama Duta Niaga... ..	41
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas .....	55
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	57



## 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: Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 11: Surat Pernyataan Penelitian

