

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN WARUNG JUS PONDOK SALERO
DI KOTA DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Devira Oflanni

NIM : 43112110360

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devira Oflanni

NIM : 43112110360

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, November 2016



Devira Oflanni
NIM : 43112110360

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Devira Oflanni
Nim : 43112110360
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap
Kepuasan Pelanggan Warung Jus Pondok Salero Di
Kota Depok
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,



Dudi Permana, PhD

Tanggal: 10/1-2017

Ketua Penguji,



Ryani Dhyani Parashakti, SE., MM

Tanggal: 10 Januari 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., CA

Tanggal: 10/1-2017

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dudi Permana, PhD

Tanggal: 10/1-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Jus Pondok Salero Di Kota Depok”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan naseha-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si., dan Ibu Luna Haningsih, SE., ME., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Orang tua tercinta Ibu Edi Suarni dan Bapak Ilannur serta kakak saya Gusmalanni, M. Syobri, Yeyeng Yuper Wilan Doni, Asentia, Rinda Oflanni

dan adik saya Rohmatullah Oflanni yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh sahabat penulis Helni Novitri , Yoga Pratama dan Andika Satria Agus yang selalu mendoakan dan memberikan semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Pihak-pihak lain yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, motivasi, serta bantuannya sepanjang proses ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Devira Oflanni

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	8
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
.....	
A. Kajian Pustaka	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Harga	14
3. Kualitas Produk	21
4. Pengaruh Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	27
5. Pengaruh Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	28
B. Kerangka Pemikiran	29
C. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Defenisi dan Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	37

E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	48
1. Karakteristik Profil Responden	48
2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel	51
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Kualitas Instrumen.....	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolonieritas.....	56
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
C. Pengujian Hipotesis	58
D. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Depok</i>	3
Tabel 1.2 Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Depok	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
.....	
Tabel 3.1 Tabel Definisi dan Operaasional Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2 Perhitungan Sampel	38
Tabel 3.3 Peranyaan dan Jawaban	39
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Harga (X1)	52
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	53
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel	54
Tabel 4.5 Persamaan Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.6 Analisis Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.7 Uji F	60
Tabel 4.8 Uji t	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data daya beli masyarakat kota Depok	5
Gambar 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden	48
Gambar 4.2 Karakteristik usia responden	49
Gambar 4.3 Karakteristik status pekerjaan atau profesi responden	50
Gambar 4.4 Karakteristik intensitas pembelian responden	51
Gambar 4.5 Grafik uji normalitas data	55
Gambar 4.6 Hasil uji multikolonieritas	56
Gambar 4.7 Uji heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Harga
- Lampiran 2 Kualitas Produk
- Lampiran 3 Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 4 X1, X2, Y
- Lampiran 5 Validitas
- Lampiran 6 Histogram

