

**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 Univeristas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Devira Oflanni S  
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



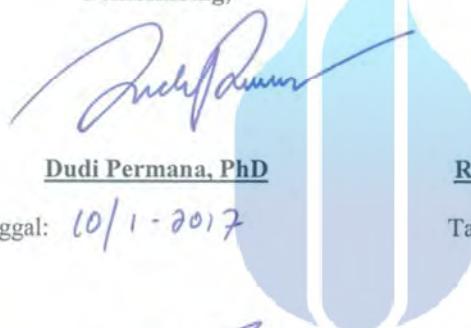
Devira Oflanni  
NIM : 43112110360

## 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 Pengaji,

Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM

Tanggal: 10 Januari 2017

Dekan, **KETUA PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN,**

**MERCU BUANA**

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

Tanggal: 10/1 - 2017

Dudi Permana, PhD

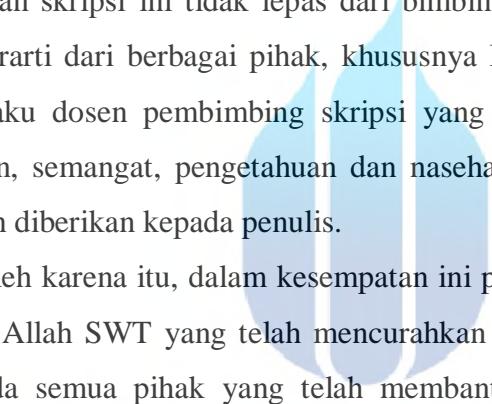
Tanggal: 10/1 - 2017

## 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 Univeristas Mercubuana.

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 alhamdulilah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

- 
- UNIVERSITAS MERCU BUANA**
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 bantuan sepantjang 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

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	ii
<b>ABSTRAK.....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI .....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
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. Penagruh 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 Responde.....	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>	<i>3</i>
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 Pertanyaan 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

