

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Produk Mixue di Kota Tangerang)

**SKRIPSI**



Nama: Ayu Rismawati

Nim: 43120010081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
(Studi Produk Mixue di Kota Tangerang)

**SKRIPSI**

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



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
TERAKREDITASI UNGGUL  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama: Ayu Rismawati  
Nim: 43120010081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Rismawati

NIM : 43120010081

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Promosi  
Terhadap Kepuasan Konsumen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Jakarta, 11 Juni 2024



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Ayu Rismawati  
NIM 43120010081

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Rismawati  
NIM : 43120010081  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Promosi  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Tanggal Sidang : 18 Juli 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Harefaan Arief, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244031



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Mixue. Data penelitian ini merupakan data yang di ambil dari data primer yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner yang diisi oleh pembeli minuman MIXUE bertempat di Kota Tangerang yang telah melakukan pembelian minimal 1 kali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 responden dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tetapi pada variabel kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of price perception, product quality and promotion on consumer satisfaction with Mixue. This research data is data taken from primary data obtained from processing questionnaire data filled in by MIXUE drink buyers located in Kota Tangerang who have made a purchase at least once. The number of samples used was 110 respondents and the analysis technique used in this research was Partial Least Square (PLS) analysis. The results of this research indicate that price perception does not have a significant effect on consumer satisfaction, but the product quality and promotion variables have a significant effect on consumer satisfaction.*

*Keywords : Price Perception, product quality, Promotion, Consumer Satisfaction*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji hanya bagi Allah yang telah memberikan karunia-Nya berupa nikmat iman dan nikmat sehat serta telah memberikan Rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Produk, dan Promosi, Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Produk Mixue di Kota Tangerang).”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terimakasih saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya yakni bapak Harefa Arief, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan kepada bapak.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Eri Marlapa, SE., MM., selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Cinta Pertama dan panutanku, Ayahanda Suwarno. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkualihan namun beliau

bekerja keras serta mendidik, memberikan motivasi, dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.

8. Pintu surgaku, Ibunda Hindun. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberikan semangat, serta do'a yang selalu mengiringkan langkah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi sampai selesai.
9. Spesial untuk pacar saya Ahmad Hari Prasetyo, orang yang selalu menemani dan menjadi *support system* penulis selama proses skripsi ini, memberikan dukungan dan semangat. Selalu meyakinkan kalau penulis bisa. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat mengubah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Juni 2024



Ayu Rismawati

NIM 43120010081



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Pemasaran.....	12
2. Kepuasan Konsumen.....	13
3. Persepsi Harga.....	16
4. Kualitas Produk .....	19
5. Promosi.....	22
6. Penelitian Terdahulu.....	26
B. Pengembangan Hipotesis.....	33
C. Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
1. Waktu Penelitian .....	36
2. Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian .....	37
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	37

1. Definisi Variabel .....	37
2. Operasionalisasi Variabel.....	39
D. Skala Pengukuran .....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	42
F. Metode Pengumpulan Data .....	43
G. Metode Analisis Data .....	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Uji Instrumen.....	46
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Analisis Deskriptif.....	52
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
2. Deskripsi Responden.....	52
3. Deskripsi Variabel.....	55
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	57
1. Hasil Penguji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	58
2. Hasil Penguji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (H1) .....	68
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (H2).....	69
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (H3).....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Tabel Pra-Survei.....	8
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	26
<b>Tabel 3. 1</b> Operasionalisasi Variabel.....	39
<b>Tabel 3. 2</b> Lima Alternatif Jawaban Responden .....	42
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin Responden .....	53
<b>Tabel 4. 2</b> Usia Responden.....	53
<b>Tabel 4. 3</b> Pekerjaan Responden .....	54
<b>Tabel 4. 4</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga .....	55
<b>Tabel 4. 5</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	56
<b>Tabel 4. 6</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi .....	56
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	58
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	60
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	61
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (AVE)</i> .....	62
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	63
<b>Tabel 4. 12</b> <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	64
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Nilai R-Square .....	65
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Nilai F-Square.....	66
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Nilai Q-Square .....	66
<b>Tabel 4. 16</b> Uji Hipotesis Hubungan Langsung .....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Nilai Pasar Minuman Boba di Asia Tenggara .....	3
<b>Gambar 1. 2</b> Jumlah Gerai Bubble Tea di Asia Tenggara.....	5
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	35
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Pengujian Convergent Validity .....	59
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi).....	60
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji <i>Bootsrapping</i> .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	80
<b>Lampiran 2</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	85
<b>Lampiran 3</b> Hasil Analisis Data PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....	87
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Hipotesis.....	91

