

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
BRAND TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN PRODUK SARI ROTI**

(Studi Kasus di Komplek BTN Kembangan, Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Wahyu Setia Pambudi

NIM : 43111010177

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
BRAND TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN PRODUK SARI ROTI
(Studi Kasus di Komplek BTN Kembangan, Jakarta Barat)**

SKRIPSI

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



Nama : Wahyu Setia Pambudi

NIM : 43111010177

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Program Studi Manajemen**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Setia Pambudi

NIM : 43111010177

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.



Jakarta, 10 Juli 2015



WAHYU SETIA PAMBUDI

UNIVERSITAS NIM 43111010177

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Setia Pambudi

NIM : 43111010177

Program Studi : Manajemen – S1

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan *brand trust* terhadap kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk Sari roti di Komplek BTN Kembangan, Jakarta Barat.

Tanggal Lulus Ujian : 10 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)


(Yuhasril, SE., ME)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)


(Dr. Rina Astini SE,MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Prouk, Persepsi Harga dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Sari Roti di Komplek BTN Kembangan, Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai macam pihak, sulit penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya Cahridin dan Mudaropah yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, do'a dan dukungan baik secara moril maupun materil. Serta Keluarga saya Ali Nur Ikhwan beserta keluarga, Ali Munik Makrup beserta keluarga, Nur Atiqoh beserta keluarga, Endang Masbahah beserta keluarga serta dua adik saya Ida Nur Mala Sari dan M. Agus Saputra yang telah memberi dukungan, do'a, semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.
2. Bapak Dr.Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, MM selaku pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Terimakasih kepada Jessica Yolanda yang telah memberikan semangat dan do'a.

Jakarta, 10 Juli 2015

Wahyu Setia Pambudi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
1.1 Pengertian Manajemen.....	9
1.2 Pengertian Pemasaran.....	9
1.2.1 Konsep Pemasaran	10
1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
1.4 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
1.5 Pengertian Perilaku Konsumen	12
2. Kualitas Produk.....	12
3. Persepsi Harga	16
3.1 Definisi Persepsi Harga	16
3.2 Penetapan Harga.....	19
4. Brand Trust (KepercayaanMerek).....	27
4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan merek	31
4.1.2 Dimensi kepercayaan merek.....	33
5. KepuasanKonsumen.....	36
5.1 Alat-alat Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	37
5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	38
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Rerangka Pemikiran.....	42
D. Hipotesis.....	43

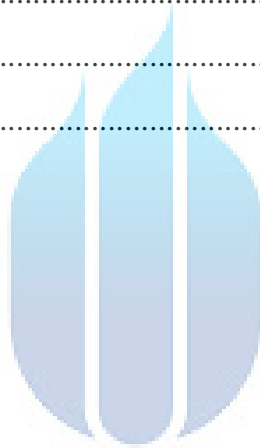
BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
1. Waktu Penelitian	44
2. Tempat Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
1. Definisi Variabel	45
2. Operasionalisasi Variabel	47
D. Pengukuran Variabel.....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi	49
2. Sampel Penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Wawancara	51
2. Kuisioner (Angket).....	51
G. Jenis Data	52
H. Metode Analisis	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Uji Kualitas Data.....	53
a. Uji Validitas	53
b. Uji Reliabilitas	53
3. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolinieritas	54
c. Uji Heteroskedastisitas	54
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
5. Uji Hipotesis	56
a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	56
b. Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	57
c. Koefisiensi Determinasi.....	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
a. Tempat Penelitian.....	59
b. Waktu Penelitian.....	59
2. Karakteristik Profil Responden.....	60
a. Deskripsi Responden Jenis Kelamin	60
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
c. Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....	61
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	62
B. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas.....	63

2.	Hasil Uji Reliabilitas	65
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
1.	Hasil Uji Normalitas.....	66
2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
3.	Hasil Uji Multikolinieritas	67
D.	Hasil Uji Hipotesis	68
1.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	69
2.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
3.	Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)	71
4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan.....	76
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		81



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

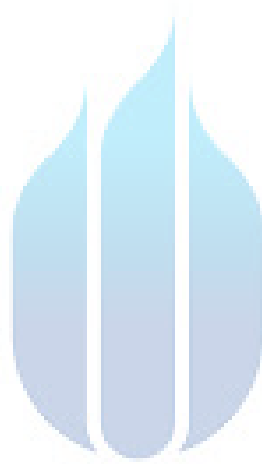
DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Harga Roti.....	4
1.2	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Sari Roti.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	39
3.1	Operasionalisasi Variabel	47
3.2	Pengukuran Skala Likert	49
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.5	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	62
4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	63
4.7	Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	63
4.8	Hasil Uji Validitas Brand Trust	64
4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	64
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.11	Hasil Uji Normalitas.....	66
4.12	Hasil Uji Heteroskedasrisitas.....	67
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	68
4.14	Hasil Uji F (Secara Simultan).....	69
4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
4.16	Hasil Uji t (Secara Parsial)	71
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Mendapatkan dan Mempertahankan Kepercayaan	29
2.2	Rerangka Pemikiran	42
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	82
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	93
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Data	94
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis.....	97
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	98

