

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :
M. Tegar Raditya Kusuma
Nim 20022000208**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Tegar Raditya Kusuma
NIM : 20022000208
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Judul : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Mie Gacoan (Studi Kasus
Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)

Malang, 13 Februari 2024

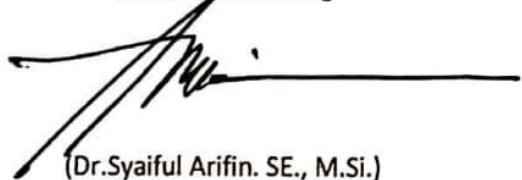
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



(Irany Windhyastiti, SE., MM.)

Dosen Pembimbing



(Dr. Syaiful Arifin. SE., M.Si.)

Dekan



(Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN (Studi Kasus Mahasiswa
Universitas Merdeka Malang)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

M. Tegar Raditya Kusuma

20022000208

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal,

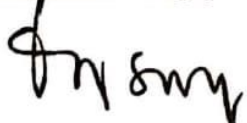
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Dr. Syaiful Arifin, SE., M.Si.

Sekretaris Penguji



Dr. M. Nur Singgih, SE., MM

Anggota Penguji



Rofikul Amin, SE., MM

Skrpsi ini telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 15 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : M. Tegar Raditya Kusuma
Nomor Pokok : 20022000208
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Merdeka
Malang)
Lokasi/Tempat yang diteliti : Universitas Merdeka Malang
Alamat Rumah Asal : Dsn. Lebak, Ds. Sokobanah Daya, Kec.
Sokobanah, Kab Sampang Madura.
No. Telp/Hp : 081333382819

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi, maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademi saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Februari 2024

Peneliti



(M. Tegar Raditya Kusuma)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : M. Tegar Raditya Kusuma

Nomor Pokok : 20022000208

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Sampang, 27 Maret 2002

Alamat : Dsn. Lebak, Ds. Sokobanah Daya, Kec.
Sokobanah, Kab Sampang Madura.

Nama Orang Tua (Ayah) : Takdir

(Ibu) : Ratih Wulandari

Riwayat Pendidikan :

2008 – 2014 : SDN Sokobanah Daya 1

2014 – 2017 : SMPN 1 Sokobanah

2017 – 2020 : SMAN 1 Ketapang

2020 – 2024 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan, rahmat, dan kekuatannya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Universitas Merdeka Malang. Penelitian ini berupaya untuk menggali dan memperdalam pemahaman mengenai pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan (sstudi kasus mahasiswa universitas merdeka malang) diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Saya menyadari bahwa skripsi masih terdapat banyak kekurangan diakibatkan kekurangan dan keterbatasan saya. Namun atas berkat Tuhan Yang Maha Esa pada akhirnya skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat yang telah mendukung, membimbing dan menginspirasi kami selama proses penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H Fajar Supanto, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Retna Safriliana, SE., M.Si., Ak., CA Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Irary Windhyastiti, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
4. Dr. Syaiful Arifin, SE.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang bersedia membimbing, membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Dr. M. Nur Singgih, SE., MM selaku dosen penguji I dan Rofikul Amin, SE., MM selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu memberikan masukan serta kritikan yang membangun untuk tujuan penyempurnaan isi Skripsi saya
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah membantu memberikan ilmu, pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga bagi saya.
7. Teruntuk orang tua saya yang sudah mendukung dan mendoakan saya hingga bisa sampai sekarang ini, saya sangat berterimakasih.
8. Untuk wanita yang sudah membantu saya sampai sekarang ini dan selalu menyemangati saya ketika mengalami kesulitan, terimakasih Nila Tri Rahayu
9. Untuk teman-teman, terimakasih sudah membantu menyemangati saya dan memberikan dukungan sehingga bisa terselesainya skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih terdapat banyak kesalahan. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Demikian diharapkan skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang berguna bagi semua pihak.

Malang, 15 Februari 2024



M. Tegar Raditya Kusuma

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACTS	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Harga	7
2. Promosi	10
3. Kualitas Produk.....	14
4. Kepuasan Konsumen	17
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Konseptual Pemikiran	25
D. Hipotesis	26
BAB III : METODE PENELITIAN	28
A. Definisi Operasional Variabel.....	28
B. Lingkup Penelitian	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
E. Jenis Data Dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Data Objek Penelitian	39
2. Deskripsi Variabel Penelitian	40
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	48

4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
6. Hasil Uji Hipotesis	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. Pengukuran Variabel	33
Tabel 4. Distribusi Dan Pengembalian Kuesioner	39
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 6. Tingkat Umur.....	40
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1)	40
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X2).....	42
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X3)	44
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 11. Uji Validitas Variabel Kualitas Harga (X1)	48
Tabel 12. Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	49
Tabel 13. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	49
Tabel 14. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 15. Uji Reliabilitas	50
Tabel 16. Uji Statistik Deskriptif	51
Tabel 17. Model Persamaan Regresi	52
Tabel 18. Hasil Uji Simultan (uji F)	54
Tabel 19. Hasil Uji Parsial (uji T)	55
Tabel 20. Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	25
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	73
Lampiran 3. Output SPSS 23.0	83
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	96
Lampiran 5. Berita Acara Perbaikan Skripsi	97
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi	98

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan (studi kasus mahasiswa universitas merdeka malang). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, yang pernah membeli produk mie gacoan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dari populasi tanpa mempertimbangkan skala dari populasi tersebut. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 23. Dari hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini diperoleh $Y = 5.528 + 0,351 X_1 + 0,274 X_2 + 0,174 X_3$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga, promosi dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan nilai F hitung $> F$ tabel (F hitung 39.882 $> F$ table 2,70), menunjukkan bahwa variabel harga, promosi dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai koefisien (Adjusted R Square) sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa variabel harga, promosi dan kualitas produk mampu memberikan kontribusi sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang berpengaruh dominan adalah harga sebab nilai t hitung pelayanan 3.659 sedangkan promosi 2.711 dan kualitas produk 2.234.

Kata kunci : Harga, Promosi, Kualitas Produk, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of price, promotion and product quality on consumer satisfaction with gacoan noodles (case study of students at Merdeka University, Malang). The sample used in this research was 96 people, who had purchased gacoan noodle products. The sampling technique in this research uses a random sampling method, namely a technique for drawing samples from a population without considering the scale of the population. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is the multiple regression analysis method with the SPSS 23 application. From the results of the multiple regression analysis in this research, $Y = 5,528 + 0.351 X_1 + 0.274 X_2 + 0.174 X_3$. This shows that the variables price, promotion and product quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the calculated F value > F table (F calculated 39,882 > F table 2.70), shows that the price, promotion and product quality variables simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient value (Adjusted R Square) is 0.551, which shows that the variables of price, promotion and product quality are able to contribute 55.1% and 44.9% are influenced by other variables not examined in this research. The variable that has the dominant influence is price because the t value for service is 3,659, while promotion is 2,711 and product quality is 2,234.

Keywords: Price, Promotion, Product Quality, Consumer Satisf