

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**DI PT. INDOJAYA TRITUNGAL SURABAYA**



Diajukan Oleh :

**DEWI LAILATUL BASIROH**

NIM: 2017020021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**2021**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**DI PT. INDOJAYA TRITUNGGAL SURABAYA**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**DEWI LAILATUL BASIROH**  
NIM: 2017020021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**  
**2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI PT INDOJAYA TRITUNGGAL  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

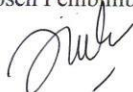
Diajukan oleh:

**DEWI LAILATUL BASIROH**

**NIM : 2017020021**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana  
Disarankan oleh Tim Penguji  
pada tanggal : 13 Agustus 2021

Dosen Pembimbing



**(DINI KUSUMANINGRUM, S.Si., M.M.)**

NIDN: 0727078806

Dosen Penguji I



**(RACHMAD ILHAM, S.Ant, M.PSDM)**

NIDN : 0723079203

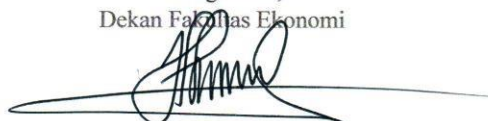
Dosen Penguji II



**(DENNY ASTANTO, S.E., M.M.)**

NIDN : 0720107402

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



**(FIRDAUS INDRAJAYA TUHAREA, S.E., M.Si.)**

NIDN : 0023057801

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI PT INDOJAYA TRITUNGAL  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**DEWI LAILATUL BASIROH**  
**NIM: 2017020021**

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal

Oleh:

Dosen Pembimbing I



**(Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M.)**  
NIDN: 0727078806

Dosen Pembimbing II



**(Nur Farida, S.E., M.M.)**  
NIDN: 0729118204

Ketua Program Studi Manajemen



**(Denny Astanto, S.E., M.M.)**  
NIDN : 0720107402

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : DEWI LAILATUL BASIROH  
Nim : 2017020021  
Fakultas : Ekonomi  
Program : S-1 (Sarjana)  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

**“ PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. INDOJAYA TRITUNGGAL SURABAYA “**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan **“DUPLIKASI”** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 13 Agustus 2021  
Yang menyatakan,



Dewi Lailatul Basiroh

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT INDOJAYA TRITUNGGAL DI SURABAYA**

Dewi Lailatul Basiroh

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

## **ABSTRAK**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah harga dan kualitas produk secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Indojoya Tritunggal di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT Indojoya Tritunggal Surabaya secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT Indojoya Tritunggal Surabaya yang berjumlah 90 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability* sampling dengan metode sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel yang bila ditambah jumlahnya, tidak akan menambah keterwakilan, sehingga tidak mempengaruhi informasi yang diperoleh. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Indojoya Tritunggal Surabaya. Hal ini dibuktikan dari nilai  $F_{hitung} (5,652) > F_{tabel} (3,10)$  dan tingkat signifikan  $t$  0,005 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

**Kata kunci : Harga , Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**

***THE EFFECT OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER  
SATISFACTION OF PT INDOJAYA TRITUNGGAL SURABAYA***

*Dewi Lailatul Basiroh*

*Managemen Study Program, Faculty of Economics, University Gresik*

***ABSTRACT***

*The formulation of the problem proposed in this study is whether the price and product quality partially and simultaneously affect consumer satisfaction at PT Indojoya Tritunggal Surabaya. The purpose of this study was to determine the effect of price and product quality on consumer satisfaction of PT Indojoya Tritunggal Surabaya partially and simultaneously. The sample in this study were consumers of PT Indojoya Tritunggal Surabaya, totaling 90 respondents. Sampling method is done by non-probability sampling method with technique incidental sampling method is a technique that, when added in number, will not increase the representativeness, so it does not affect the information obtained.. The data collection method used is a questionnaire and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), percentage descriptive analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and determinant coefficient using simultaneously affect consumer satisfaction of PT Indojoya Tritunggal Surabaya. This is evidenced by the value of  $F_{count} (5,652) > F_{table} (3,10)$  and the significant level of  $t 0,005$  is smaller than  $\alpha = 0,05$ .*

***Keywords: Price , Product Quality and Consumer Satisfaction***

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmanirrohiim,,,*

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul

**“ PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. INDOJAYA TRITUNGAL SURABAYA”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si. selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Denny Astanto, S.E, M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Ibu Dini Kusumaningrum, S.Si.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Ibu Nur Farida S.E, M.M. Selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.



5. Bapak Arif Syafiur Rochman ST.,MT Dan Bapak Denny Astanto,S.E, M.M. Selaku Dosen penguji di Universitas Gresik, yang telah memberikan kritikan dan saran dalam penyelesaian penulisan skripsi yang benar.
6. Orang tuaku, saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
8. Manajemen PT. Indojoya Tritunggal Surabaya beserta jajarannya, yang telah memberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, Februari 2021

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Teoritis .....	5
1.4.2Praktis.....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasa Teori.....	7

2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.4 Harga .....	9
2.1.5 Kualitas Produk.....	11
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 PenelitianTerdahulu .....	16
2.3 KerangkaKonseptual .....	19
2.4 Hipotesis.....	21
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Variabel Independen .....	24
3.2.2 Variabel Dependen.....	24
3.3 Indikator Variabel Penelitian .....	25
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5.1 Data Primer .....	27
3.5.2 Data Sekunder .....	29
3.6 Metode Analisis Data.....	29

3.6.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2 Interval .....	31
3.6.3 Uji Validitas .....	33
3.6.4 Uji Reliabilitas .....	33
3.6.5 Analisis Korelasi .....	34
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.7 Uji Hipotesis .....	37
3.7.1 Uji-t (Uji Parsial).....	38
3.7.2 Uji-F (Uji Simultan).....	39
3.7.3 Analisis Determinasi .....	41
<b>BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.4 Uraian Jabatan.....	44
4.2 Waktu penelitian .....	46
4.3 Hasil Penelitian .....	46
4.3.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	46
4.3.2 Statistik Deskriptif .....	49
4.3.3 Deskriptif Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden....	51
4.3.4 Uji Validitas .....	62

4.3.5 Uji Reliabilitas .....	63
4.3.6 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.3.7 Analisa Regresi linear Berganda .....	71
4.3.8 Uji Hipotesis .....	72
4.3.9 Analisa Korelasi .....	77
4.3.10 Analisa Determinasi .....	78
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	79
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual .....	20
3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji-t .....	41
3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	42
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	43
4.2 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Usia .....	48
4.4 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.5 Gambar Durbin Watson .....	66
4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji-t .....	74
4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji-t .....	75
4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	76

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	30
3.2 Skala Pengukuran.....	34
3.3 Skala Likert .....	36
3.4 Interval .....	37
3.5 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata .....	40
3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	41
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.4 Statistik Deskriptif .....	50
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Harga .....	51
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan .....	52
4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga dengan manfaat.....	52
4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Harga sesuai Kemampuan ...	53
4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kinerja.....	54
4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator DayaTahan.....	54
4.11 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian untuk spesifikasi	55
4.12 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Fitur .....	55
4.13 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Realibilitas.....	56

4.14	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Estetika .....	57
4.15	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen .....	57
4.16	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Sikap atau Keinginan menggunakan produk .....	58
4.17	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Rekomendasi .....	58
4.18	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kualita spelayanan .....	59
4.19	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Loyal .....	60
4.20	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Reputasi yang baik .....	60
4.21	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Lokasi .....	61
4.22	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	62
4.23	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	62
4.24	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	63
4.25	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.26	Uji Multikolinearitas .....	65
4.27	Uji Autokorelasi .....	67
4.28	Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.29	Kolmogorov-Smirnov .....	69
4.30	Uji Lineritas harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
4.31	Uji Linieritas Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	70
4.32	Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
4.33	Uji-t .....	73
4.34	Uji F .....	76



4.35 Analisa Korelasi .....	77
4.36Analisa Determinasi .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Bimbingan

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Surat Permohonan izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Balasan Permohonan Penelitian

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Hasil SPSS