

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI *OUTLET MAMA ROZ* PADA  
PENGUNJUNG SUMMARECON MALL SERPONG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : Ainul Fadliyah  
NIM : 1916120060  
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TANGERANG  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ainul Fadliyah  
NIM : 1916120060  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di *Outlet* Mama Roz pada  
Pengunjung Summarecon Mall Serpong

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang – undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 26 Agustus 2023

  
Ainul Fadliyah

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AINUL FADLIYAH  
NIM : 1916120060  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : STRATA SATU (S 1)  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di *Outlet* Mama Roz pada Pengunjung  
Summarecon Mall Serpong

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 26 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,

  
Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M.

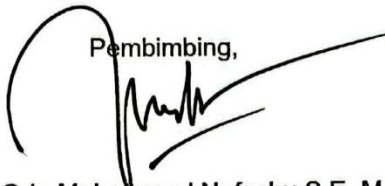
Dosen Pembimbing,

  
Drs. La Ode M Nafsahu, S.E., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : AINUL FADLIYAH  
NIM : 1916120060  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : STRATA SATU (S1)  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di *Outlet* Mama Roz Pada Pengunjung  
Summarecon Mall Serpong

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 26 Agustus 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing,  


Drs. La Ode Muhammad Nafsahu, S.E., M.M.

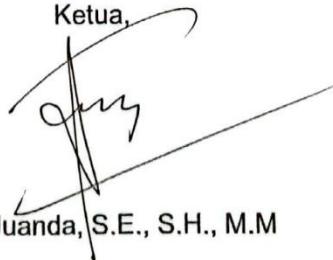
Tim Penguji :

Ketua : 1. Toni Suhara, S.E., M.M. ....  
Anggota : 2. Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. ....  
3. Drs. La Ode Muhammad Nafsahu, S.E., M.M. ....

Disahkan pada tanggal 26 Agustus 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

Ketua,



Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M

# ABSTRAKSI

**AINUL FADLIYAH, 1916120060**

## **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *OUTLET* MAMA ROZ PADA PENGUNJUL SUMMARECON MALL SERPONG.**

Skripsi, Program Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan.

(xii + 82 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *outlet* Mama Roz Cold Press Juice di Summarecon Mall Serpong. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling, dan dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 26, dengan melakukan uji validasi dan reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi persial, uji regresi berganda dan uji hipotesis (Uji t dan uji f). Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  3.954 dan sig (p) = 0,000 < 0,005 (signifikan), maka  $H_0$  : ditolak dan  $H_a$  : diterima. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan dari Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai  $t_{hitung}$  = 7,096 dan sig (p) = 0,000 dimana  $p$  0,000 < 0,005. Maka  $H_0$  : ditolak dan  $H_a$  : diterima. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Uji F atau ANOVA diperoleh nilai  $F_{hitung}$  = 43,386 >  $F_{tabel}$  3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,005 maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Produk (X2) secara bersama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada *model summary* = 0.461 atau setara dengan 46,1% sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 46,1%) yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah : **Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Outlet Mama Roz Pada Pengunjung Summarecon Mall Serpong.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membrikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda,S.E.,S.H.,M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Drs. La Ode Muhammad Nafsahu,S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terimakasih telah membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pimpinan beserta staff Mama Roz yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
6. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Kedua orang tua saya yang tak henti-hentinya mendo'akan saya, memberi dukungan dan menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah membantu dan memberi semangat saya dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

9. Riki Andrian yang dengan tulus memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Demikian penulis sampaikan, berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menginspirasi peneliti selanjutnya, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Tangerang, 26 Agustus 2023



Ainul Fadliyah

# DAFTAR ISI

Halaman judul .....	
Halaman Pernyataan.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi.....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	xi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Harga .....	8
B. Pengertian Kualitas Produk .....	13
C. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
D. Kerangka Berfikir .....	24
E. Hipotesis.....	25

## BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	26
B. Jenis Dan Sumber Data .....	28
C. Metode Pengumpulan Data .....	29



D. Populasi Dan Sample .....	31
E. Variable Penelitian.....	32
F. Defisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	34

#### BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Objek Penelitian .....	41
B. Deskripsi Data Penelitian .....	44
C. Deskripsi Data Variabel .....	47
D. Distribusi Angket Penelitian .....	54
E. Analisis Hasil Penelitian .....	70
F. Pembahasan .....	76

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81

Daftar Pustaka .....

Daftar Lampiran .....

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian .....	33
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden .....	46
Tabel 4.4 Validitas Variabel Harga (X1) .....	47
Tabel 4.5 Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	48
Tabel 4.6 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	49
Tabel 4.7 Reliabilitas Variabel Kualitas Harga (X1) .....	50
Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	51
Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	51
Tabel 4.10 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.1.....	55
Tabel 4.11 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.2 .....	56
Tabel 4.12 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.3.....	56
Tabel 4.13 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.4.....	57
Tabel 4.14 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.5.....	57
Tabel 4.15 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.6.....	58
Tabel 4.16 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.7.....	58
Tabel 4.17 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.8.....	59
Tabel 4 18 Preseniase Jawaban Responden Terhadap X2.1 .....	60
Tabel 4 19 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.2 .....	60
Tabel 4 20 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.3.....	61

Tabel 4.21 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.4.....	62
Tabel 4.22 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.5.....	62
Tabel 4.23 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.6.....	63
Tabel 4.24 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.7.....	63
Tabel 4.25 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.8.....	64
Tabel 4.26 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.1 .....	65
Tabel 4.27 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.2 .....	65
Tabel 4.28 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.3 .....	66
Tabel 4.29 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.4 .....	67
Tabel 4.30 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.5 .....	67
Tabel 4.31 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.6 .....	68
Tabel 4.32 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.7 .....	69
Tabel 4.33 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.8 .....	69
Tabel 4.34 Analisis Korelasi Parsial .....	70
Tabel 4.35 Koefisien Determinasi (Model Summary) .....	72
Tabel 4.36 Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	73
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Linear Berganda untuk mencari uji T .....	74
Tabel 4.38 Tabel Uji F (ANOVA) .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir .....	24
Gambar 4.1 Varian Produk.....	23
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.4 Jenis Usia Responden .....	46
Gambar 4.5 Pendidikan Responden .....	47
Gambar 4.6 Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.7 Histogram Normalitas.....	54