

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SEPATU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO
FLADEO CABANG CIKUPA CITRA RAYA
KEC.CIKUPA KAB.TANGERANG**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nama : **FITRI MULYANI**

NIM : **1816120123**

PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

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

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : **FITRI MULYANI**

NIM : **1816120123**

PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA SEPATU TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TOKO SEPATU FLADEO
CABANG CITRA RAYA KEC.CIKUPA
KAB.TANGERANG**

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 mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Putra Perdana Indonesia dan Undang-Undang Pendidikan Republik Indonesia.

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

Tangerang, 01 Febuari 2022



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRI MULYANI

NIM 1816120123

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA SEPATU TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TOKO SEPATU FLADEO
CABANG CITRA RAYA KEC.CIKUPA
KAB.TANGERANG

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

Tangerang, 01 Febuari 2022

Disetujui oleh :

Ketua Program Studi



Drs Satrias Djamaran, S.E, M.M

Dosen Pembimbing



Andrean Eko Haryoko, S.E, M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : FITRI MULYANI
NIM : 1816120123
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SEPATU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEPATU FLADEO CABANG CITRA RAYA KEC.CIKUPA KAB TANGERANG

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini.

Rembimbing


Andean Eko Haryoko, S.E., M.M

Tim penguji :

Ketua : Dr. Dede Nuary Sukmayuda, M.M

Anggota : 1. Faye Maya Dewi, M.M

2. Andean Eko Haryoko, S.E., M.M

Dibahkan Oleh
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr. H. Haryoko, S.H., S.E., M.M

ABSTRAKSI

FITRI MULYANI, 1816120123

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SEPATU TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO FLADEO CABANG CIKUPA
CITRA RAYA KEC.CIKUPA KAB.TANGERANG**

Skripsi . Progran Studi Manajemen 2021

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen

Dari hasil data penelitian diperoleh hubungan antara variabel Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 39,1% yang dihasilkan dari uji koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} 4.782 dan t_{tabel} 1,991 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) memiliki pengaruh signifikan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} 2.765 dan t_{tabel} 1,991 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa variabel Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) memiliki pengaruh signifikan. Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,623 dan 0,533 memiliki tingkat hubungan positif kuat. Berdasarkan hasil uji F (Anova) atau F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} $24.848 > 3,11$ dengan signifikansi Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 39,1% memiliki pengaruh signifikan sisanya 60,8% dipengaruhi oleh faktor lain pada Toko Sepatu Fladeo.

Daftar Pustaka 20 (2012 - 2016)

ABSTRACTION

FITRI MULYANI, 1816120123

**HE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SHOE PRICES ON
CONSUMER SATISFACTION IN CIKUPA CITRA RAYA BRANCH
FLADEO STORE KEC. CIKUPA KAB. TANGERANG**

Thesis. Department of Management 2020

Keywords: Product Quality, Price and Consumer Satisfaction

From the results of the research data obtained the relationship between Product Quality (X_1) and Price (X_2) variables on Consumer Satisfaction (Y) of 39.1% resulting from the coefficient of determination test (R^2). Based on the results of hypothesis testing, it is obtained that the value of t_{count} 4.782 and t_{table} of 1.991 so $t_{count} > t_{table}$ then H_0 is rejected, H_a is accepted, which means that the Product Quality variable (X_1) on Consumer Satisfaction (Y) has a significant influence. Based on the results of hypothesis testing, the value of t_{count} is 2.765 and t_{table} is 1.991 so $t_{count} > t_{table}$, then H_0 is rejected, H_a is accepted, which means that the price variable (X_2) on Consumer Satisfaction (Y) has a significant effect. If simultaneously the value of the relationship between Product Quality (X_1) and Price (X_2) variables on Consumer Satisfaction (Y) is 0.623 and 0.533 has a strong positive relationship. Based on the results of the F test (Anova) or F_{count} greater than F_{table} 24,848 > 3.11 with the significance of Product Quality (X_1) and Price (X_2) simultaneously having an effect on the Consumer Satisfaction variable (Y) of 39.1% having a significant effect on the remaining 60,8% influenced by other factors at the Fladeo Shoe Store.

References 20 (2012 - 2016)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala petunjuk serta kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan waktu yang diharapkan. Adapun judul dalam skripsi ini adalah: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SEPATU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEPATU FLADE O CABANG CITRA RAYA KEC.CIKUPA KAB.TANGERANG

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 memberikan bantuannya, terutama pada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Juanda Usman, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI)Tangerang.
2. Bapak Satrias Djamaran, Drs, M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Andrean Eko Haryoko M.M Selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh staf STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
6. Pimpinan serta seluruh karyawan TOKO SEPATU FLADEO yang telah memberikan kesempatan untuk

melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Keluarga Besar STIE PPI, khususnya teman-teman seperjuangan atas dukungan, semangat serta kerja samanya selama ini.
8. Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan berupa semangat maupun materi serta doanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk semua saudara serta sahabat yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doanya sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis hanya bisa berdoa semoga apa yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah serta menjadi catatan amal yang sempurna dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan di masa yang akan datang. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Tangerang, 01 Febuari 2022

FITRI MULYANI

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E.Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A.Pemasaran	10
B.Produk	12
C.Harga	19
D.Kepuasan Konsumen	24
E.Kerangka Penelitian.....	28
F.Hipotesis	30
G. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A.Jenis Penelitian	34
B.Jenis dan Sumber Data	34
C.Populasi dan Sampel.....	35
D.Definisi Oprasional Variabel Penelitian	37
E.Metode Pengumpulan Data.....	39
F.Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	46
B.Deskripsi Data Penelitian.....	48
C.Deskripsi Data Variabel	51
D.Analisis Hasil Penelitian	70
E.Pembahasan	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A.Simpulan	91
B.Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

3.1 Pilihan Jawaban Kuesioner	46
3.2 Data Konsumen.....	47
3.3 Operasional Variabel Penelitian	48
4.1 Jenis Kelamin Responden	64
4.2 Usia Responden	66
4.3 Kualitas Produk 1	68
4.4 Kualitas Produk 2	68
4.5 Kualitas Produk 3	69
4.6 Kualitas Produk 4	70
4.7 Kualitas Produk 5	70
4.8 Kualitas Produk 6	71
4.9 Kualitas Produk 7	72
4.10 Kualitas Produk 8	72
4.11 Kualitas Produk 9	73
4.12 Kualitas Produk 10	74
4.13 Harga Produk Kerja 1	75
4.14 Harga Produk Kerja 2	75
4.15 Harga Produk Kerja 3	76
4.16 Harga Produk Kerja 4	77
4.17 Harga Produk Kerja 5	77
4.18 Harga Produk Kerja 6	78
4.19 Harga Produk Kerja 7	79

4.20 Harga Produk Kerja 81	79
4.21 Harga Produk Kerja 9	80
4.22 Harga Produk Kerja 10	81
4.23 Harga Produk Kerja 11	81
4.24 Harga Produk Kerja 12	82
4.25 Kepuasan Konsumen 1.....	83
4.26 Kepuasan Konsumen 2.....	84
4.27 Kepuasan Konsumen 3.....	84
4.28 Kepuasan Konsumen 4.....	85
4.29 Kepuasan Konsumen 5.....	86
4.30 Kepuasan Konsumen 6.....	86
4.31 Kepuasan Konsumen 7.....	87
4.32 Kepuasan Konsumen 8.....	88
4.33 Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	89
4.34 Validitas Variabel Harga Produk (X2)	91
4.35 Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	92
4.36 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)	94
4.37 Reliabilitas Variabel Harga Produk (X2)	94
4.38 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	95
4.39 Hasil Analisis Korelasi Parsial	98
4.40 Model Summary (X1) terhadap (Y)	100
4.41 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	101
4.42 Hasil Uji t (X1) dan (X2) terhadap (Y)	105
4.43 Hasil Uji F (Anova)	106

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir	39
4.1 Struktur Organisasi.....	63
4.2 Jenis Kelamin Responden	65
4.3 Usia Responden	66
4.4 Hasil Uji Normalitas	96
4.5 Histogram Hasil Uji Normalitas	97