

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR
MINERAL AQUA DI RAMA MART**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
PUTU INDAH MELIYANTI
NIM 1717041003**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

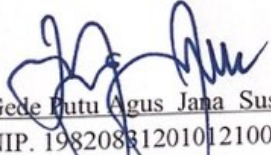
SKRIPSI

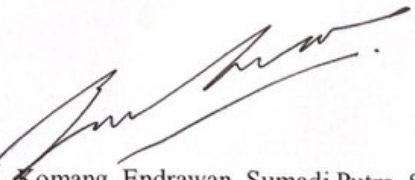
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,

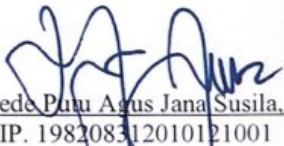
Pembimbing II,


Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

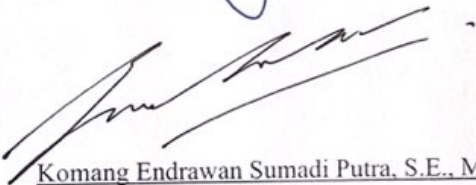

Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

Skripsi oleh Putu Indah Meliyanti ini
telah dipertahankan di depan dewan
penguji pada tanggal 10 Februari 2021

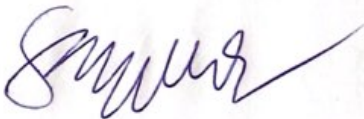
Dewan Penguji,


Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Ketua)


Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Anggota)


Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Februari 2021

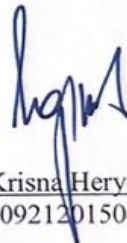
Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si. Ak., CA., CPA
NIP. 19790616200212100

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Air Mineral Aqua di Rama *Mart*" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang Membuat Pernyataan,



Putu Indah Meliyanti

NIM.1717041003

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Mineral Aqua Di Rama Mart”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (4) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (5) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (6) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (7) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (8) Pemilik dan Karyawan Rama Mart yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.

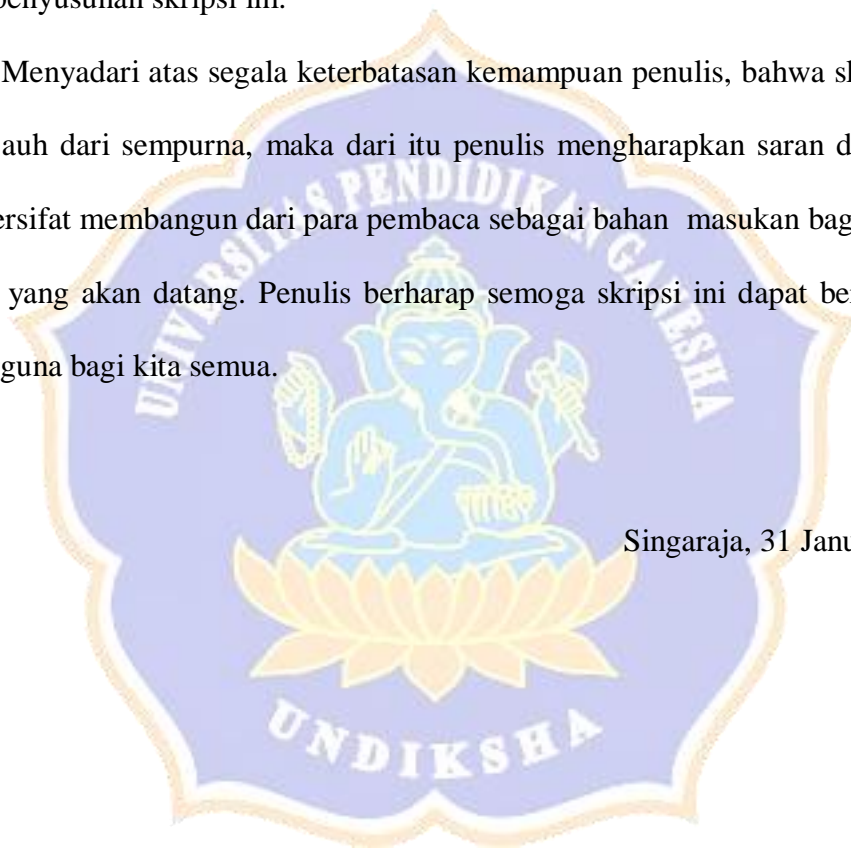
9) Kedua orang tua (Made Subawa dan Kadek Suyasmini) dan Saudara (Kadek Dika Darma Yoga) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

(10) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.

(11) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 31 Januari 2021

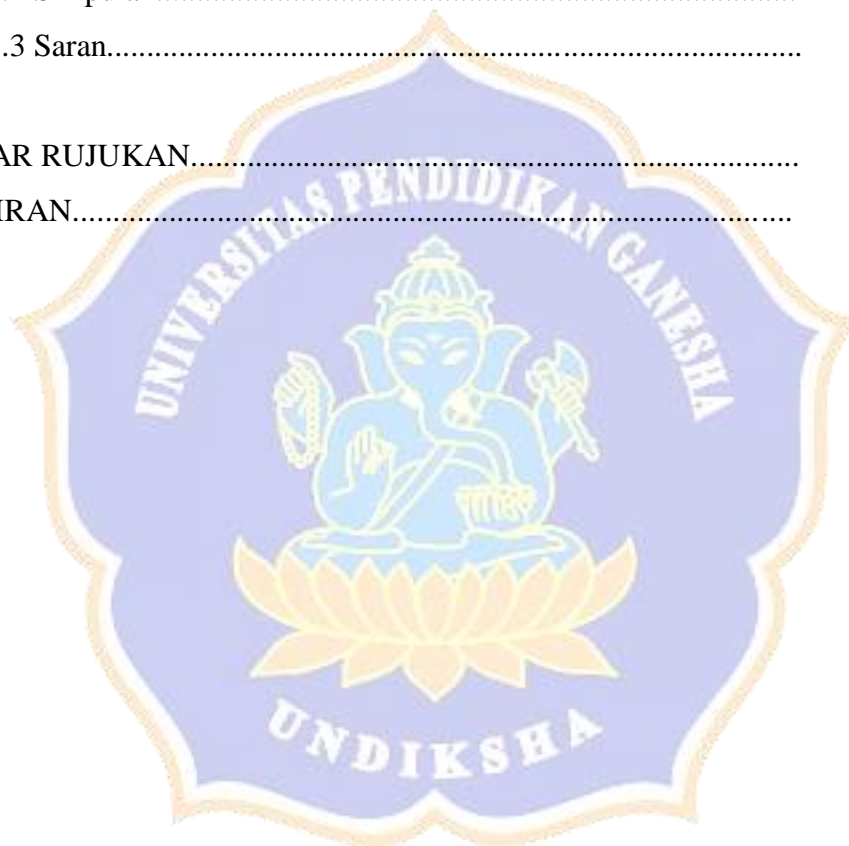


DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	8
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Deskripsi Teoretis.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Harga.....	12
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	12
2.1.2.2 Dimensi Harga.....	13
2.1.2.3 Indikator Harga.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	15

2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.3.1 Hubungan Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.3 Sampel Penelitian.....	22
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.7 Pengujian Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Data.....	32
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	33
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
4.4 Pengujian Hipotesis.....	40
4.4.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Air Mineral Aqua di Rama Mart	41
4.4.2 Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan Air	

Mineral Aqua di Rama <i>Mart</i>	41
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Air Mineral Aqua di Rama <i>Mart</i>	42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
4.6 Implikasi Penelitian.....	44
 BAB V PENUTUP.....	 46
5.1 Rangkuman.....	46
5.2 Simpulan.....	47
5.3 Saran.....	47
 DAFTAR RUJUKAN.....	 49
LAMPIRAN.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Penjualan Produk Air Mineral Aqua 600 ml.....	3
Tabel 1.2	Data Penjualan Produk Air Mineral Ukuran 600 ml di Rama Mart.....	3
Tabel 1.3	Hasil Observasi Awal Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 1.4	Hasil Observasi Awal Harga.....	6
Tabel 1.5	Hasil Observasi Awal Kualitas Produk.....	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Definisi Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Air Mineral Aqua di Rama <i>Mart</i> Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pelanggan Air Mineral Aqua di Rama <i>Mart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-smirnov</i>	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji <i>Glejser</i>	37
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Output SPSS.....	39

DAFTAR GAMBAR

Tabel		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	35
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heterokedasitas Menggunakan Scatterplot.....	36
Gambar 4.3	Kurva Interval Auto korelasi.....	37
Gambar 4.4	Struktur Hubungan Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Data Penjualan Produk Air Mineral Ukuran 600 ml	52
Lampiran 02	Data Penjualan Produk Air Mineral Ukuran 600 ml di Rama Mart.....	53
Lampiran 03	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal dan Kuesioner Total Variabel Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	54
Lampiran 04	Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 05	Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Harga (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
Lampiran 06	Tabulasi Data sampel Besar Variabel Harga (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Lampiran 07	Hasil output perhitungan SPSS.....	69

