

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK SOKASI DESA KAYUBIHI**

SKRIPSI

Diajukan kepada:

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



Oleh

Ni Made PratiwiTelaga

NIM. 1717041123

**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**



Pembimbing I,

Pembimbing II

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

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

Skripsi oleh Ni Made Pratiwi Telaga

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 30 April 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 19761110201404200

(Anggota)

Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 30 April 2021

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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

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



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyetakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk *Sokasi* Desa Kayubih” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keahlian karya saya ini.



Singaraja, 1 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Ni Made Pratiwi Telaga

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Sokasi Desa Kayubih”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA. selaku Pembimbing akademik sekaligus Pembimbing I yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan segala kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua saya, saudara dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan perhatian, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada pacar saya yang selalu mendampingi, memberikan motivasi dan dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

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



Singaraja, 01 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Pembatasan Masalah	11
1.4. Perumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Deskripsi Teoritis	13
2.1.1. Deskripsi Teori Kepuasan Konsumen	13
2.1.2. Deskripsi Teori Kualitas Produk	15
2.1.3. Deskripsi Teori Harga	18
2.2. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Hubungan Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3.2. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3.3. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.4. Kerangka Berpikir	28
2.5. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Rancangan Penelitian	32
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.4. Populasi dan Sampel	33
3.5. Metode Pengumpulan data	34
3.5.1. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Uji Instrimen.....	37
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.4. Hipotesis Statistik	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi data	47
4.2. Pengujian Asumsi	50
4.3. Pengujian Hipotesis.....	54
4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	56
4.3.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	58
4.3.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	59
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Kosumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	60
4.4.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	63
4.4.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih	65
4.5. Keterbatasan penelitian	67

4.6. Implikasi	67
BAB V PENUTUP	69
5.1. Rangkuman	69
5.2. Simpulan	70
5.3. Saran	71
DAFTAR RUJUKAN	72
LAMPIRAN	76



Daftar Tabel

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk <i>Sokasi</i> Periode Juli s/d September 2020.....	4
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kepuasan Konsumen	6
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Produk	7
Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Harga.....	9
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	41
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..	54

Daftar Gambar

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk <i>Sokasi</i>	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal <i>p-plot</i>	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	53
Gambar 4.3	Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubih.	55



Daftar Lampiran

Lampiran		Halaman
Lampiran 01.	Data Penjualan Produk <i>Sokasi</i> Desa Kayubihi Periode Juli s/d September 2020.....	77
Lampiran 02.	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen.....	78
Lampiran 03.	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 04.	Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	87
Lampiran 05.	Gambaran Umum Responden.....	89
Lampiran 06.	Data Penelitian.....	93
Lampiran 07.	Daftar Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%.....	113
Lampiran 08.	Hasil <i>Output SPSS for Windows</i> Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), dan Kepuasan Konsumen (Y).....	114
Lampiran 09.	Foto Kegiatan Wawancara Tidak Terstruktur.....	122