

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERIPIK TEMPE
"CITRA RASA" KECAMATAN KATAPANG, KABUPATEN
BANDUNG**

SKRIPSI



**Oleh
Muhammad Rifa Maulana
NPM : 41185009150001**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rifa Maulana
NPM : 41185009150001
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian yang berjudul **Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Tempe “Citra Rasa” Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung** adalah hasil karya penulis sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah pada perguruan tinggi atau lembaga manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Bekasi, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Muhammad Rifa Maulana

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur pada tanggal 21 Januari 1998 anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Yaya Mulyana dan Ibu Kurniasari Syahidin. Penulis menempuh pendidikan formal sepenuhnya di Bandung, dimulai dari pendidikan sekolah dasar yang merupakan lulusan SDN Ciluncat 01 pada tahun 2009, lulus dari SMP Al-Ma'soem pada tahun 2012 dan lulus Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Ma'soem Jurusan IPA pada tahun 2015.

Penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Islam "45" Bekasi pada tahun 2015 melalui jalur tes mandiri. Selama menjadi Mahasiswa, penulis pernah mengikuti Organisasi Internal Kampus, diantaranya : Anggota Divisi Humas Senat Mahasiswa (SEMA) Fakultas Pertanian periode 2016-2017. Penulis pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Wiliams Agrotama. Serta Kuliah Kerja Nyata Domisili Tinggal (KKN-DT) di Sanggar Indah Banjaran, Kecamatan Cangkuang, Kabupaten Bandung.

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERIPIK TEMPE “CITRA RASA” KECAMATAN KATAPANG, KABUPATEN BANDUNG

The Influence of Price, Location and Product Quality on Customer Satisfaction of Tempe Chips "Citra Rasa" at Katapang Districts, Bandung Regency

Muhammad Rifa Maulana¹, Nana Danapriatna², dan Ismarani³

¹Mahasiswa Pembuat Skripsi, ²Pembimbing Pertama, dan ³Pembimbing kedua
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi
Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 117113

ABSTRACT

"Citra Rasa" is a souvenir-food shop located in Bandung Regency which has sells various kinds of souvenir food especially from Bandung. They have a best-seller product, Tempe Chips. As an entrepreneur, focus to consumer satisfaction was important, because it plays a big role to profit. The higher levels of consumer satisfaction, the greater of profit it gets. Therefore, the owner of "Citra Rasa" must know the factors that influence consumer satisfaction of tempe chips includes elements such as price, location and product quality. This study aims to determine (1) Is there an effect of price on consumer satisfaction of tempe chips at the souvenir shop "Citra Rasa" (2) Is there an effect of location on consumer satisfaction of tempe chips at the souvenir shop "Citra Rasa" (3) Is there any effect of product quality on consumer satisfaction of tempe chips at the "Citra Rasa" gift shop. This study uses survey methods and data analysis used was descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that the effect of price, location and product quality on consumer satisfaction was 0.942, which means it has a sufficient influence or relationship, meanwhile the coefficient of determination is 88,8% with the linear regression equation $Y = 0,710 + 0,436 X_1 + 0,467 X_2 + 0,164 X_3$. Price, place and product quality simultaneously affect customer satisfaction of Tempe Chips. Price, location and product quality partially significant effect on consumer satisfaction Citra Rasa's tempe chips.

Keyword: tempe chips, price, location, product quality, and customer satisfaction

ABSTRAK

Toko Oleh-oleh "Citra Rasa" merupakan toko oleh-oleh yang berlokasi di Kabupaten Bandung. Salah satu produknya yaitu keripik tempe yang diproduksi sendiri. Sebagai produsen, penting memperhatikan kepuasan konsumen, sebab semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, keuntungan yang semakin besar bagi produsen. Oleh karena itu, pihak Citra Rasa harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen keripik tempe seperti harga, lokasi dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh "Citra Rasa" (2) Adakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh "Citra Rasa" (3) Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh "Citra Rasa". Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,942 yang artinya mempunyai hubungan yang sangat erat. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,888 atau 88,8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel harga, lokasi dan kualitas produk. Persamaan regresi linier $Y = 0,710 + 0,436 X_1 + 0,467 X_2 + 0,164 X_3$. Harga, lokasi dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan konsumen keripik tempe Citra Rasa.

Kata Kunci: keripik tempe, harga, lokasi, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

RINGKASAN

Muhammad Rifa Maulana. Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Tempe “Citra Rasa” Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung dibawah bimbingan **Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P** dan **Ismarani, S.Si., M.Si.**

Toko Oleh-oleh ”Citra Rasa” merupakan toko oleh-oleh yang berlokasi di Bunderan Tugu Strawberry, Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung. Toko Oleh-oleh “Citra Rasa” yang memiliki produk unggulan yaitu keripik tempe. Sebagai produsen, penting memperhatikan kepuasan konsumen, sebab semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, keuntungan yang semakin besar bagi produsen. Oleh karena itu, pihak Citra Rasa harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen keripik tempe seperti harga, lokasi dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh “Citra Rasa” (2) Adakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh “Citra Rasa” (3) Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk keripik tempe di toko oleh-oleh “Citra Rasa”.

Metode penelitian ini menggunakan metode survei dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS 24.0. Alat yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan serta pernyataan mengenai karakteristik konsumen, variabel (harga, lokasi, dan kualitas produk) dan kepuasan pembelian. Data diuji keabsahannya menggunakan uji instrumen yaitu: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapat responden sebanyak 110 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara variabel harga, lokasi dan kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebesar 0,942 yang artinya mempunyai hubungan yang sangat erat. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah 0,888 yang artinya variabel harga, lokasi dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 88,8%. Dengan persamaan regresi linier $Y = 0,710 + 0,436 X_1 + 0,467 X_2 + 0,164 X_3$. Dengan demikian, variabel harga, lokasi dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan konsumen keripik tempe Citra Rasa.

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERIPIK TEMPE
"CITRA RASA" KECAMATAN KATAPANG, KABUPATEN
BANDUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian**



**Oleh
Muhammad Rifa Maulana
NPM : 41185009150001**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2022**

LEMBAR PENGESAHAN


Judul : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Keripik Tempe "Citra Rasa"
Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung
Nama : Muhammad Rifa Maulana
NPM : 41185009150001
Program Studi : Agribisnis

Telah Diuji dalam Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 30 Agustus 2022

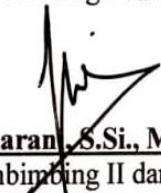
Menyetujui dan Mengesahkan,

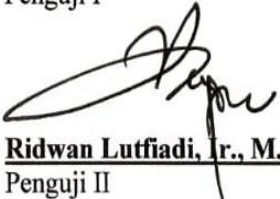
Pembimbing,


Penguji,


Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P.
Pembimbing I dan Penguji


Ahya Kamilah, Ir., M.Si.
Penguji I


Ismarani, S.Si., M.Si.
Pembimbing II dan Penguji


Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T.
Penguji II


M. Ikhwan Rahmanto, S.TP., M.Si.
Penguji III

Mengetahui,

Fakultas Pertanian

Ahya Kamilah, Ir., M.Si.

Ketua Program Studi Agribisnis


Ismarani, S.Si., M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil alaamiin segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kasih dan sayang, melimpahkan berkah dan rahmat-Nya. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Tempe “Citra Rasa” Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi.

Penyelesaian skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ahya Kamilah Ir., M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ismarani, S. Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II sekaligus selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Dosen, Staf Tata Usaha Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Kedua Orang tua dan keluarga tercinta untuk setiap dukungan dan doa yang diberikan. Semoga ini dapat menjadi persembahan yang terbaik untuk mereka.
7. Pak Omar selaku pemilik Toko Oleh-oleh “Citra Rasa”.
8. Kekasih tersayang Cici Cahyati sebagai *support system* saya yang selalu memotivasi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua teman-teman angkatan 2015 serta Alpini Nugraha, Adelia Legiriany, dan Antika Rizky Tokan juga teman-teman Program Studi

Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam “45” Bekasi yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungannya.

10. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam kelancaran penyusunan proposal penelitian.

Bekasi, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vii
RINGKASAN	ix
LEMBAR PENGESAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Keripik Tempe	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Harga	8
2.4 Lokasi	9
2.5 Kualitas Produk	10
2.6 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Pemikiran	13
2.8 Hipotesis	13

BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Metode Penelitian.....	15
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel	15
3.4 Jenis dan Sumber Data	16
3.5 Instrumen Penelitian.....	17
3.5.1 Variabel Kepuasan Konsumen.....	17
3.5.2 Variabel Harga	17
3.5.3 Variabel Lokasi	18
3.5.4 Variabel Kualitas Produk	18
3.6 Metode Pengolahan Data.....	19
3.7 Analisis Data	19
3.7.1 Uji Kelayakan Kuesioner	19
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	20
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.8 Jadwal Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Toko Oleh-Oleh Citra Rasa	25
4.1.1 Sejarah Toko Oleh-Oleh Citra Rasa.....	25
4.1.2 Lokasi dan Fasilitas Toko Citra Rasa.....	26
4.1.3 Motto Toko Oleh-oleh ”Citra Rasa”	26
4.1.4 Tingkat Kunjungan.....	26
4.2 Karakteristik Responden	26
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	28

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	28
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	29
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
4.3	Hasil Uji Instrumen	31
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	32
4.5	Hubungan dan Pengaruh Harga	34
4.6	Hubungan dan Pengaruh Lokasi	35
4.7	Hubungan dan Pengaruh Kualitas Produk	36
4.8	Hubungan dan Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk.....	36
4.9	Analisis Regresi Berganda	37
4.10	Uji Simultan F.....	39
4.11	Uji Parsial T	39
4.12	Implikasi Manajerial	40
BAB V SIMPULAN.....		43
5.1	Simpulan	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Nilai Gizi Tempe dan Keripik Tempe per 100 g	1
Tabel 2. Omzet Keripik Tempe “Citra Rasa” Tahun 2017-2021	2
Tabel 3. Instrumen Kepuasan Konsumen	17
Tabel 4. Instrumen Harga.....	18
Tabel 5. Instrumen Lokasi	18
Tabel 6. Instrumen Kualitas Produk	19
Tabel 7. Hasil Uji <i>Cronbach Alpha</i>	20
Tabel 8. Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	29
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	29
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 18. Hasil Uji Autokorelasi	34
Tabel 19. Koefisien Determinasi Harga.....	34
Tabel 20. Koefisien Determinasi Lokasi.....	35
Tabel 21. Koefisien Determinasi Kualitas Produk.....	36
Tabel 22. Koefisien Determinasi Harga, Lokasi, dan Kualitas Produk	36
Tabel 23. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	37
Tabel 24. Hasil Uji Simultan F	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2. Grafik P-P plot	32
Gambar 3. Scatter Plot	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2. Uji Validitas.....	57
Lampiran 3. Rekapitulasi Uji Validitas.....	59
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	61
Lampiran 5. Karakteristik Responden.....	63
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas	67
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Lampiran 9. Hasil Regresi Sederhana	69
Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Lampiran 11. Dokumentasi Kegiatan Penelitian	73
Lampiran 12. Denah Toko Oleh-Oleh “Citra Rasa”	75