

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PRODUK DIGITAL PRINT A3+
(STUDI KASUS PADA PERCETAKAN ANEKA JAYA PRINTING BEKASI)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Herlinda Yuli Nurahmi
NPM: 41183402170186



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023**

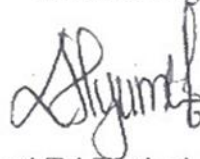
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PRODUK DIGITAL PRINT A3+
(STUDI KASUS PADA PERCETAKAN ANEKA JAYA PRINTING BEKASI)

Tanggal: 18 Oktober 2023

oleh

Herlinda Yuli Nurahmi
NPM: 41183402170186

Disetujui,
Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

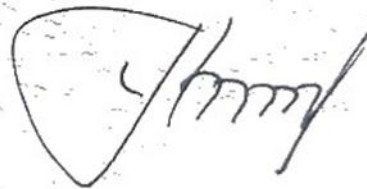
Dekan Fakultas Ekonomi




UNIVERSITAS ISLAM
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
"45"

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PRODUK DIGITAL PRINT A3+
(STUDI KASUS PADA PERCETAKAN ANEKA JAYA PRINTING BEKASI)

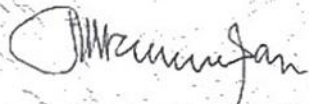
Tanggal: 25 Oktober 2023

oleh

Herlinda Yuli Nurahmi
NPM: 41183402170186

Diuji oleh,

Penguji I



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.E.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husni Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herlinda Yuli Nurahmi
NPM : 41183402170186
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan
Konsumen pada Produk Digital Print A3+ (Studi Kasus
pada Percetakan Aneka Jaya Printing, Bekasi)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan asli saya sendiri dan bebas dari plagiarisme. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, Kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, pada sebagian atau keseluruhan karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 25 Oktober 2023

Saya yang menyatakan,



Herlinda Yuli Nurahmi

ABSTRAK

Herlinda Yuli Nurahmi (41183402170186)

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Digital Print A3+ (Studi Kasus pada Percetakan Aneka Jaya Printing, Bekasi)

xv + 148 Halaman + 27 Tabel + 3 Gambar + 16 lampiran

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk digital print A3+ pada percetakan Aneka Jaya Printing, Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Aneka Jaya Printing Bekasi berjumlah 2610 orang, Dengan sampel minimal yang didapatkan sebesar 96,30 responden dengan metode *purposive sampling*, berdasarkan teori Frankel dan Wallen jumlah sample ideal yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden. Dalam melakukan pengolahan data peneliti menggunakan aplikasi *Statistics Product and Service Solution 25 (SPSS 25)*.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan uji statistik yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk dan harga, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} variabel Kualitas Produk (X1) sebesar 5.000, lebih besar daripada t_{tabel} 2,052 dan nilai sig $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai t_{hitung} variabel Harga (X2) sebesar 2,802 lebih besar daripada t_{tabel} 2,052 dan nilai sig $0,045 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Persamaan regresi berganda diperoleh dengan koefisien regresi β_1 dan β_2 positif. Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 55,0%. sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk penelitian, seperti promosi, dan pemasaran.

Daftar Pustaka: 39 (2015 – 2022)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Digital PrintA3+ (Studi Kasus pada Percetakan Aneka Jaya Printing, Bekasi)”.

Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan program studi Strata Satu Manajemen Universitas Islam 45 Bekasi. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini bukanlah dengan usaha sendiri, melainkan juga ada berbagai pihak yang dengan tulus mendukung dan memberikan tuntunan kepada penulis. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi, yang telah menyediakan fasilitas untuk penelitian mahasiswa.
4. Kepada Bapak Rudy Chandra selaku pemilik percetakan Aneka Jaya Printing Bekasi yang telah memberikan informasinya berkaitan dengan permasalahan yang terjadi sehingga penelitian ini dapat selesai dilakukan.
5. Untuk Ayahanda M.Cholil Mustofa dan Ibuku tercinta Sumini yang selalu merawat dan mendidik penulis sampai sekarang dengan penuh kasih sayang,

doa, dan dukungan baik moral maupun material serta memberikan nasihat yang selalu penulis ingat dan teladani, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.

6. Kepada adik-adikku Nevra Dwi Koni Kumala dan Bilqis Faiha Rifda yang selalu mendo'akan saya, selalu memberikan dorongan, support, motivasi dan tak lupa do'a yang terus menerus tercurah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman hidup penulis, Chandra Ady Prabowo yang sudah menemani penulis menyelesaikan skripsi. Laki-laki tampan dan sederhana dari Lpk tempat kita belajar bahasa jepang ini akhirnya berhasil memikat hati penulis. Menemani dari masa-masa pelatihan dasar dan kuliah disemester akhir sampai penulis menjadi sarjana. Terima kasih sudah melengkapi keseharian penulis. Menjadi sepasang salah yang menolak kalah dari kata sudah.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis telah berusaha untuk membuat yang terbaik agar mendapat hasil yang sempurna, akan tetapi penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan yang ada pada penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini maupun laporan-laporan selanjutnya. Semoga skripsi ini berguna bagi penulis dan pembaca.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 01 Oktober 2023

Penulis

Herlinda Yuli Nurahmi

DAFTAR ISI

Halaman

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	16
1.6. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Pemasaran.....	19
2.1.1. Pengertian pemasaran.....	19
2.1.2. Bauran Pemasaran	20
2.2. Kualitas Produk	21
2.2.1. Pengertian Produk.....	21
2.2.2. Pengertian Kualitas Produk.....	22
2.2.3. Indikator Kualitas Produk	24
2.2.4. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	25
2.3. Harga	27

2.3.1. Pengertian Harga.....	27
2.3.2. Tujuan Penetapan Harga	28
2.3.3. Indikator Harga	29
2.3.4. Hubungan Harga dengan kepuasan Konsumen.....	30
2.4. Kepuasan Konsumen	31
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	33
2.4.3. Indikator Kepuasan Konsumen	34
2.4.4. Hubungan Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.....	35
2.5. Penelitian Terdahulu.....	35
2.6. Kerangka Pemikiran dan Formulasi Hipotesis	45
2.6.1. Kerangka Pemikiran.....	45
2.6.2. Formulasi Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian	50
3.1.1. Metode Penelitian yang Digunakan	50
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.4. Jenis dan Sumber Data	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data	54
3.6. Instrumen Penelitian.....	55
3.7. Deskripsi Variabel Penelitian	56
3.7.1. Variabel Kualitas Produk (X_1)	56
3.7.2. Variabel Harga (X_2)	57
3.7.3. Kepuasan Konsumen (Y)	57
3.8. Teknik Analisis Data	58
3.8.1. Uji Kualitas Data.....	59
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.8.3. Uji Hipotesis	61
3.8.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63

3.8.5. Analisis Koefisien Determinasi	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Hasil Penelitian	66
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian Aneka Jaya Printing.....	66
4.1.2. Visi dan Misi Aneka Jaya Printing Bekasi.....	66
4.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	67
4.2.1. Profil Responden.....	67
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..	69
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	70
4.3. Deskripsi Kinerja Variabel	71
4.3.1. Deskripsi Kinerja Variabel Kualitas Produk (X1)	71
4.3.2. Deskripsi Kinerja Variabel Harga (X2)	74
4.3.3. Deskripsi Kinerja Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	77
4.4. Hasil Uji Analisis Data	81
4.4.1. Uji Validitas	81
4.4.2. Uji Reliabilitas	84
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5.1. Uji Normalitas.....	85
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	87
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	88
4.6. Hasil Uji Hipotesis	89
4.6.1. Uji T (Uji Parsial).....	89
4.6.2. Uji F (Annova)	90
4.6.3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
4.8. Pembahasan	94

4.8.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Digital PrintA3+.....	94
4.8.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Digital PrintA3+.....	95
4.9. Kelemahan Penelitian	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1. Simpulan.....	99
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Data Penjualan Pada Aneka Jaya Printing Periode 2020 - 2022.....	4
Tabel 1. 2. Data Jumlah Konsumen yang Melakukan Transaksi Pembelian Pada Aneka Jaya Printing 2019 – 2021	5
Tabel 1. 3. Perbandingan Harga Produk Digital Printing Unggulan Kompetitor di Bekasi	6
Tabel 1. 4. Data Keluhan Terkait Kualitas Produk Pada Aneka Jaya Printing di Bekasi Tahun 2022	7
Tabel 1. 5. Data Keluhan Terkait Harga Pada Aneka Jaya Printing di Bekasi Tahun 2022.....	9
Tabel 1. 6. Data Keluhan Terkait Kepuasan Konsumen Pada Aneka Jaya Printing di Bekasi Tahun 2022.....	10
Tabel 3. 1. Penyebaran Populasi dan Sampel	51
Tabel 3. 2. Instrument Skala Likert.....	56
Tabel 4. 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4. 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	69
Tabel 4. 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	70
Tabel 4. 6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	71
Tabel 4. 7. Tanggapan Responden Mengenai Harga	74
Tabel 4. 8. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	78
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	82
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	82
Tabel 4. 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4. 12. Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 13. Uji Kolmogorov-Smirnov	86
Tabel 4. 14. Uji Multikolinieritas.....	87

Tabel 4. 15. Uji Heteroskedastisitas.....	89
Tabel 4. 16. Hasil Uji T (Parsial)	89
Tabel 4. 17. Hasil Uji F (Annova).....	91
Tabel 4. 18. Hasil Analisis Uji Regresi Berganda	92
Tabel 4. 19. Hasil Uji R ²	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	45
Gambar 4. 1. Uji Normality Probability Test.....	86
Gambar 4. 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatter Plot</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Ulasan Keluhan Konsumen pada Google.....	119
Lampiran 3 Rating Aneka Jaya Printing Online Shop.....	120
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	121
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	127
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	133
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	137
Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian	138
Lampiran 10 Hasil Wawancara.....	139
Lampiran 11 Bukti ACC Judul Skripsi.....	142
Lampiran 12 Surat Keputusan Pembimbing	143
Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal	144
Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi.....	146
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	147
Lampiran 16 Hasil Cek Turnitin	148

