

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.
UNILEVER INDONESIA Tbk (STUDI
KASUS PADA MASYARAKAT
KECAMATAN MEDAN
PERJUANGAN)**

SKRIPSI

Oleh :

ROMAULINA SIMAMORA

NIM. 167110792



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL**

MEDAN

2020

**THE INFLUENCE QUALITY OF PRODUCT, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
PT. UNILEVER INDONESIA Tbk (STUDY CASE
AT KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN)**

FINAL RESEARCH

By :

**ROMAULINA SIMAMORA
Student Number . 16.711.0792**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Romaulina Simamora

NIM : 16.711.0792

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Unilever Indonesia Tbk (Studi Kasus pada masyarakat Medan Perjuangan)

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Perjuangan

Alamat Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Perjuangan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku,

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



(Romaulina Simamora)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Unilever Indonesia Tbk (Studi kasus pada masyarakat Medan Perjuangan). Penelitian ini menggunakan *teknik non probability sampling* dilakukan dengan penyebaran kuisisioner terhadap 96 sampel yaitu pada masyarakat Medan Perjuangan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independent (Kualitas Produk, Harga dan Promosi) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Nilai Koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) menunjukkan bahwa variabel Kualitas produk, Harga dan Promosi dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 71,8% dan sisanya sebesar 28,2% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan.*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This study was aimed to determine the Effect of Product Quality, Price and Promotion of Customer Satisfaction at PT. Unilever Indonesia Tbk (Case study in Medan Perjuangan society). This study used non-probability sampling techniques carried out by distributing questionnaires to 96 samples, namely the people of Medan Perjuangan. Data collection techniques using a questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer hypotheses is multiple linear regression analysis. Partial testing (t test) showed that product quality and price variables influence customer satisfaction while promotion does not affect customer satisfaction. Furthermore, the simultaneous results (Test F) which was showed that the three independent variables (Product Quality, Price and Promotion) affect the dependent variable (Customer Satisfaction). The coefficient of determination (adjusted R²) showed that the variable product quality, price and promotion can explain variations to the variable Customer Satisfaction is 71.8% and the remaining 28.2% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *Product Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction.*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Unilever Indonesia Tbk (Studi Kasus pada masyarakat Medan Perjuangan)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi agar lebih semangat mengerjakan skripsi
8. Seluruh Dosen dan Staff STIE Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis.
9. Seluruh masyarakat di Kecamatan Medan Perjuangan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

10. Orang tua penulis, Pakner Simamora dan Masnur Tampubolon yang telah membesarkan dan mendidik penulis dan tak pernah lupa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Kakak, abang dan adik penulis Artha Simamora, Royenni Simamora, Herman Simamora dan Nasib Duma Simamora yang selalu memberikan doa, dukungan dan perhatian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teman-teman seperjuangan dan seperdopingan penulis Eka Gotama, Lucky Chun Hutagalung, Ghea Seftia Ramlan, Dhea Tengku, Fuji, Rurin serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-Sahabat penulis, Khansa Fauziah, Desma Sihotang, Eka Gotama, Lucky Chun Hutagalung, Herni Sianturi, Vira Yolanda, Ainun Adawiah, Zainal Setiawan dan Raymond Sihombing yang telah memberikan motivasi, dukungan dan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juni 2020
Penulis,

(Romaulina Simamora)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Originalitas Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Produk	9
2.1.3. Harga.....	14
2.1.4. Promosi.....	17
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Konseptual	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3. Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.4. Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis penelitian.....	31
3.2. Objek Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel	31

3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.4.1. Kuisisioner.....	32
3.4.2. Wawancara	33
3.4.4. Studi Pustaka	33
3.5. Definisi Operasional Variabel	33
3.6. Metode Analisis Data.....	37
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	37
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	38
3.6.4. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.3. Gambaran Umum Responden	47
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	50
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	56
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	68
4.2. Pembahasan	70
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert.....	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Jejak Langkah Perusahaan	47
Tabel 4. 2 Tingkat Pengembalian Kuesioner	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	55
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	56
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Harga	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Promosi	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Harga	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser	68
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	70
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F)	71
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72

MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

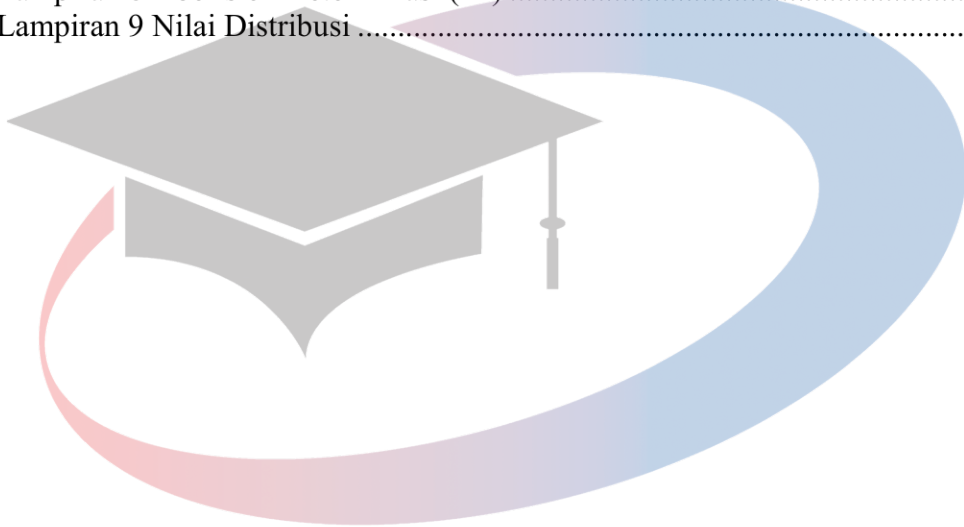
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4. 2 Pie Chart Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Gambar 4. 3 Pie Chart Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4. 4 Pie Chart Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4. 5 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	64
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	65
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	67



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	86
Lampiran 3 Distribusi Hasil Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	100
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 8 Koefisien Determinasi (R^2)	106
Lampiran 9 Nilai Distribusi	107



UNIVERSITAS MIKROSKIL