

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE
FACTORY MALL CENTRE POINT MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**PUTRI TIOFANNY
NIM. 157110370**

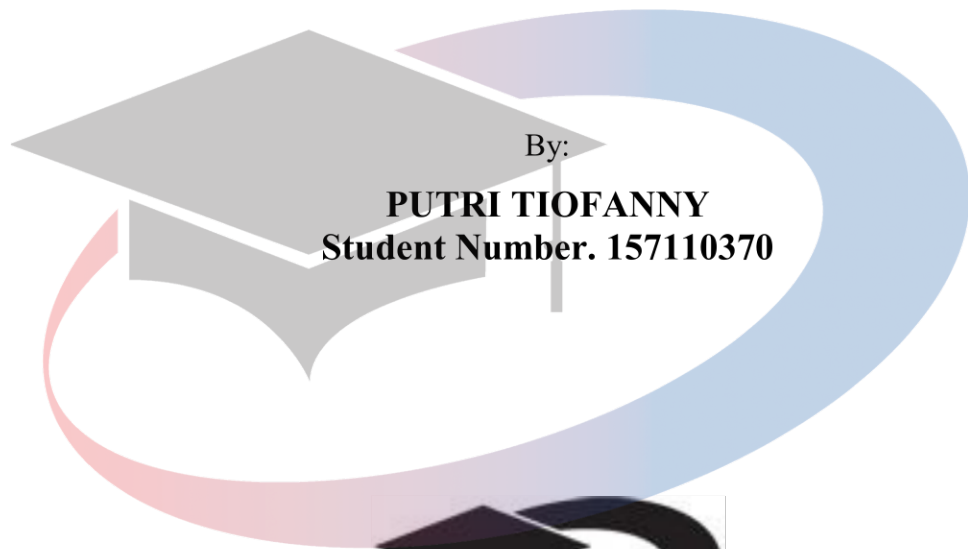


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION
OF RICHEESE FACTORY MALL
CENTRE POINT MEDAN**

FINAL RESEARCH



By:

PUTRI TIOFANNY
Student Number. 157110370


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE
FACTORY MALL CENTRE POINT MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**PUTRI TIOFANNY
NIM. 157110370**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Dosen Pembimbing II,


(Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.)

Medan, 5 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Putri Tiofanny

NIM : 15.711.0370

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 Richeese factory Mall Centre Point Medan

Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Jawa No. 8 – Gang Buntu, Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 80510533

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, 5 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



(Putri Tiofanny)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Mall Centre Point Medan, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Richeese factory Mall Centre Point Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling incidental* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis linier berganda. Nilai koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang diperoleh sebesar 0,458. Secara simultan, Kualitas Produk, Harga, dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, Kualitas Produk dan Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to acknowledge The Influence of Product Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction of Richeese Factory Mall Centre Point Medan, whether simultaneously or partially. The type used in this research is quantitative descriptive research. The population of this research is customer of Richeese Factory Mall Centre Point Medan. This research has used sampling incidental method with total samples of 96 respondents. Collecting data method used is by questionnaire which the validity and reliability have been tested. Data analysis method used to answer hypothesis is linear regression analysis. The coefficient of determination (adjusted R^2) is obtained at 0,458. Simultaneously Product Quality, Price and Promotion influence significantly to customer satisfaction. Partially, Product Quality and Promotion has no significant influence on customer satisfaction, while price have significant impacts on customer satisfaction.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kemurahan-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Mall Centre Point Medan”. 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 Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di STIE Mikroskil.
9. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

11. Kedua orang tua penulis serta adik-adik penulis yang selalu mendoakan, mendukung serta memberikan perhatian yang tak terhingga.
12. Teman-teman seperjuangan penulis Katty Weginta, Jimmy Halim, Winnie Tiopan, Sutrisno, Memori Sihombing, serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Sahabat-Sahabat penulis Aldora S.M., Monica Anastasia, Welsen Andersen, Keysen Karan, Jimmy Winata, Enjelin, Andre Harsono, Nasril Fazrin, William Sahputra, Elsa Carini, Hanson, Dennis Boy, Angela Merlin, Dewi yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
14. 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, Juli 2019
Penulis,
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**
(Putri Tiofanny)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Originalitas	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3. Kualitas Produk	13
2.1.4. Harga	18
2.1.5. Promosi	24
2.2. Review Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Konseptual	32
2.4. Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37

3.2. Objek Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data Primer)	38
3.4.2. Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	39
3.5. Definisi Operasional Variabel	40
3.6. Metode Analisis Data	42
3.6.1. Analisis Kualitas Data	42
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif	42
3.6.3. Pengujian Kualitas Data	42
3.6.4. Uji Hipotesis	45
3.6.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.2. Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner	47
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi)	48
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif	49
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	63
4.2. Pembahasan	65
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap	68
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	69
Daftar Pustaka	71

LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Richeese dengan KFC & MCD.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terhadulu.....	32
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Rincian Kuesioner Pelanggan.....	48
Tabel 4.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.3 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4 Klarifikasi Responden Berdasarkan Perkerjaan.....	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.10 Hail Pengujian Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Harga.....	56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Promosi.....	56
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser.....	61
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.18 Hasil Pegujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	63
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Promo Richeese Factory dari Instagram.....	4
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	58
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	61



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Hasil Uji Kualitas Data.....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	96
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	101
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Derterminasi (R^2).....	101
Lampiran 9 Total Distribusi.....	102



UNIVERSITAS
MIKROSKIL