

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CPO  
PADA PT. SAWITA UNGGUL JAYA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**STEVEN KASIM**

**NIM : 14. 711. 0631**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

**INFLUENCE OF PRICE AND PRODUCT QUALITY  
ON CPO CUSTOMER'S SATISFACTION  
AT PT. SAWITA UNGGUL JAYA**

**FINAL RESEARCH**

By :

**STEVEN KASIM**

**Student Number : 14. 711. 0631**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CPO  
PADA PT. SAWITA UNGGUL JAYA**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**STEVEN KASIM  
NIM : 14. 711. 0631**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



(Robinhot Gultom, S.E., M.Si.)

Medan, 06-08-2018

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 : Steven Kasim  
NIM : 147110631  
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir: :PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CPO PADA PT. SAWITA UNGGUL JAYA  
Tempat Penelitian :PT. Sawita Unggul Jaya  
Alamat Tempat Penelitian :Jalan Lk. Km. I/II Dusun Tanah Tinggi Labuhan Batu., Sumatera Utara, Indonesia

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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, 06 Agustus 2018

Saya yang membuat pernyataan,



( Steven Kasim )

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan CPO Pada PT. Sawita Unggul Jaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampling jenuh yang berjumlah 94 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui dari hasil uji secara simultan (uji-F), bahwa secara bersama-sama Harga dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan CPO pada PT.Sawita Unggul Jaya. Pengujian secara parsial (uji-t), bahwa secara bersama-sama Harga dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan CPO pada PT.Sawita Unggul Jaya. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,180 atau 18,0% bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan CPO pada PT.Sawita Unggul Jaya, sedangkan sisanya 82,0% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This research aims to determine whether there are influence between Price and Product Quality on CPO Customer's Satisfaction at PT.Sawita Unggul Jaya. This research is used by sensus with amount 94 respondents. The analytical method used is linear multiple regression analysis. Based on the results of the research ,it is known from simultaneous test (F-test), result that there are together have influence between Price and Quality Product on CPO Customer's Satisfaction at PT.Sawita Unggul Jaya. Then through partial testing (t-test), result that there are together have influence between Price and Quality Product on CPO Customer's Satisfaction at PT.Sawita Unggul Jaya. Adjusted R Square value of 0.180 or 18.0% that variable Price and Quality Product have influence on CPO Customer's Satisfaction at PT.Sawita Unggul Jaya, while the remaining 82,0% explained other variable not examined in this research.*

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil. Dalam proses penyelesaian skripsi, penulis menyadari hasil tidak akan diperoleh tanpa ada dorongan atau motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Robinhot Gultom, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, wawasan , bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, wawasan , bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M. M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
6. Maggee Senata, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan akan pengetahuan kepada peneliti selama melakukan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk peneliti dalam mengisi kuesioner, terima kasih atas kerja samanya.
9. Kepada kedua orang tua beserta seluruh teman-teman yang tiada hentinya memberikan dukungan moril.

10. Teman-teman seperjuangan penulis Ricky Anderson Wijaya, Stephanie, Stella, Baby Brenda, Eri Hutomo, Tommy Kevin, Angelica, Rita, Jessica, Christin Wijaya yang selalu memberikan penulis masukan dan dukungan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu melancarkan proses penyusunan skripsi ini dan terima kasih atas kerjasamanya selama ini.

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

Medan, 06 Agustus 2018

Penulis,

UNIVERSITAS  
(Steven Kasim)  
MIKROSKIL



# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Originalitas .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Harga.....	6
2.1.1.1 Pengertian Harga .....	6
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	7
2.1.1.3 Manfaat Penetapan Harga.....	8
2.1.1.4 Metode Penetapan Harga.....	9
2.1.1.5 Indikator Penetapan Harga .....	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	11

2.1.2.1	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	12
2.1.2.2	Tujuan Penetapan Kualitas Produk .....	13
2.1.2.3	Indikator Kualitas Produk .....	13
2.1.3	Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.3	Tujuan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	17
2.3	Kerangka Konseptual .....	21
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	22
2.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	24
3.2	Objek Penelitian .....	24
3.3	Populasi dan Sampel .....	24
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6	Metode Analisis Data .....	27
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif .....	27
3.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel .....	27
3.6.2.1	Uji Validitas .....	27
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	28

3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	28
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas .....	29
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.6.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	31
3.6.4	Uji Hipotesis .....	32
3.6.4.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	32
3.6.4.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	32
3.6.4.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		34
4.1	Hasil Penelitian .....	34
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1.1	Visi dan Misi PT. Sawita Unggul Jaya .....	35
4.1.1.2	Struktur organisasi PT. Sawita Unggul Jaya .....	35
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	38
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	38
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif .....	40
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	43
4.1.5.1	Uji Validitas .....	43
4.1.5.2	Uji Realibilitas .....	45
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	46
4.1.6.1	Uji Normalitas .....	46
4.1.6.2	Uji Multikolinieritas .....	49
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.1.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	53

4.1.7	Hasil Uji Hipotesis .....	54
4.1.7.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	54
4.1.7.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	55
4.1.7.3	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	57
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.2.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	97

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Penjualan CPO tahun 2012 - 2016 .....	1
Tabel 1. 2 Data Perbandingan Harga CPO PT. Sawita Unggul Jaya Dengan .....	2
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	41
Tabel 4. 6 Hasil ( $X_2$ ) Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	41
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Harga ( $X_1$ ).....	43
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	44
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	45
Tabel 4. 11 Uji Realibilitas.....	46
Tabel 4. 12 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	49
Tabel 4. 13 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4. 14 Uji <i>Glejser</i> .....	52
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t) .....	55
Tabel 4. 17 Hasil Pegujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) .....	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Sawita Unggul Jaya .....	35
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram .....	47
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i> .....	48
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik <i>Scatter Plot</i> .....	51



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Distribusi Jawaban Responden .....	69
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif Statistik .....	78
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	80
Lampiran 5 Tabel r.....	87
Lampiran 6 Tabel t.....	90
Lampiran 7 Tabel F.....	93



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL