

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.
MATAHARI THAMRIN PLAZA
(Studi Kasus Konsumen PT.Matahari
Thamrin Plaza)**

SKRIPSI

Oleh:

DAMERIA ZAI

NIM: 147110771



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL

MEDAN

2019

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF PRODUCTS, PRICES
AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PT.MATAHARI THAMRIN PLAZA (CASE STUDY OF
CONSUMERS OF PT.MATAHARI THAMRIN PLAZA)**

FINAL RESEARCH

STUDENT NUMBER:

DAMERIA ZAI

147110771



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2019

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. MATAHARI
DEPARTMENT STORE THAMRIN PLAZA

SKRIPSI

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

Oleh:

DAMERIA ZAI

147110771

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I


(Ern Siregar, S.E, M.M.)

Medan, 22 Agustus 2019

Diketahui dan disahkan oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen,


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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBAR PERNYATAAN

Saya membuat pernyataan ini adalah Mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-MIKROSKIL Medan dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Dameria zai

Nim : 147110771

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 Konsumen Pada PT. Matahari Department Store Thamrin Plaza

Tempat Penelitian : Thamrin Plaza Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jln. M.H Thamrin No.75 R, Sei Rengas II, kec. Medan area, Kota Medan, Sumatera Utara.

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 dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (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, mengali media/formatkan, mengelolah 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 dimasa 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, 22 Agustus 2019



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen PT.Matahari *department store* Thamrin Plaza Medan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *incidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode analisis data regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Selanjutnya hasil uji secara simultan (Uji f) yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Adjusted R square sebesar 0,808 atau 80,8%. Hal ini berarti 80,8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 19,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Harga, dan Promosi, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality, Price and Promotion on Consumer Satisfaction of PT.Matahari department store Thamrin Plaza Medan. Data collection is done by using non-probability sampling techniques with incidental sampling method that anyone who accidentally meets with the researcher can be used as a sample, if viewed by people who happen to meet it matches the data source. By distributing questionnaires to 96 respondents obtained using incidental sampling techniques. The method used in this study is a quantitative method with multiple linear regression data analysis methods. Partial testing (t test) shows that the variables of Product Quality, Price and Promotion have a significant effect on Consumer Satisfaction. Furthermore, the simultaneous test results (Test f) conducted indicate that the variable Product Quality, Price and Promotion significantly influence Consumer Satisfaction. Adjusted R square of 0.808 or 80.8%. This means that 80.8% of customer satisfaction is influenced by the three independent variables, while the remaining 19.2% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Product Quality, Price, and Promotion ,Consumer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya , penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tujuan Penulis dalam melaksanakan penulisan ini adalah guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana strata satu Program Studi Manajemen Bidang Konsentrasi Manajemen Bisnis di STIE-Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di PT.Matahari department store Thamrin Plaza Medan.

Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Erni Siregar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, dan bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.SI. selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan waktu, saran, dan bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. 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. Bapak Sugianta Ovinus Ginting S.E., M.Si., Selaku Ketua Juusan Program Studi Manajemen STIE Mikroskil
8. Ibu Magee Senjata, S.E., M.Si., Selaku Sekretaris Program Manajemen STIE Mikroskil
9. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E. selaku Dosen Wali saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, terimakasih atas kerja samanya.
12. Orangtua penulis, Bapak Toni Zai dan Ibu Mariani Parhusip yang selalu memberikan Doa dan dukungan, adik saya Delviana Zai, dan Noverlianus Zai atas dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
13. Kepada sahabat-sahabat saya Yenny Anggraini Tambunan., kak Ledeh, Hariati Simbolon, Bobi zai, Willy sihombing, Efrin Sitohang, Ega Marito Silalahi, Melda Sunarti Hutagalung, Mariahna Purba terimakasih telah menjadi sahabat terbaik ku yang selalu memberi doa, dukungan serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
14. Teman-teman seperjuangan saya Irma Suryati Manik, Auli Junani, Veronika, Memori Sihombing, Fauzi Syahputra yang selalu memberikan dukungan satu dengan yang lain untuk tetap semangat.
15. 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 banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2019
Penulis,

Dameria Za

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan penelitian	5
1.5 Manfaat penelitian	6
1.6 Originalitas	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.2 Fungsi Utama Manajemen Pemasaran	8
2.1.1.2 Strategi Pemasaran	8
2.1.1.4 Tujuan Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Produk	9
2.1.2.1 Definisi Poduk	9
2.1.2.2 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.2.3 Jenis Atribut Produk	11
2.1.2.4. Tingkatan Produk	12
2.1.2.5 Dimensi Kualitas Produk	13
2.1.2.4. Indikator- Indikator Kualitas Produk	14

2.1.3	Harga	14
2.1.3.1	Pengertian Harga	14
2.1.3.2	Penetapan harga	16
2.1.3.3	Tujuan Penetapan Harga	16
2.1.3.4	Metode-Metode Penetapan Harga	18
2.1.3.5	Jenis – Jenis Harga	18
2.1.3.6	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	19
2.1.3.7	Indikator-indikator Harga	20
2.1.4	Promosi	21
2.1.4.1	Pengertian Promosi	21
2.1.4.2	Jenis – jenis Promosi	21
2.1.4.3	Dimensi – dimensi promosi penjualan	22
2.1.4.4	Indikator Promosi	23
2.1.5	Kepuasan konsumen	23
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.1.5.2	Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	24
2.1.5.3	Faktor Faktor yang mendorong kepuasan pelanggan	25
2.1.5.5	Tingkat Kepuasan Konsumen	26
2.1.5.6	Metode Kepuasan Konsumen	26
2.1.5.7	Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen	27
2.2	Review Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Konseptual	30
2.4	Pengembangan Hipotesis	31
BAB III		34
METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Objek Penelitian	34
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi	34

3.3.2	Sampel	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1	Data Primer	35
3.4.2	Data Sekunder	36
3.5	Defenisi Operasional Variabel	37
3.6	Metode Analisis Data	39
3.6.1	Statistik Deskriptif	40
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6.5	Pengujian Hipotesis	43
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	49
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	49
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.6	Hasil Anaisis Regresi Linear Berganda	64
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2	Pembahasan	68
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.2.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	KE SIMPULAN	71
5.2	Saran	71

Daftar Pustaka	73
LAMPIRAN	74
KUESIONER PENELITIAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	37
Table 3.2 Defenisi Operasional Variabel	39
.....	
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Status.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk	52
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga	53
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Promosi.....	54
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.12 Kolmogorov- Sminov	61
.....	
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearis	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser	64
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	66
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji simultan (Uji-F).....	67
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi ().....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	80
Gambar 4.3 Hasil Normalitas Scatterplot	63



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	78
Lampiran 3 Hasil SPSS Statistik Deskriptif.....	94
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	96
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	99
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	103
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ().....	104
Lampiran 9 Tabel Distribusi	105



UNIVERSITAS
MIKROSKIL