

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.  
INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR Tbk  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA  
STIE MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

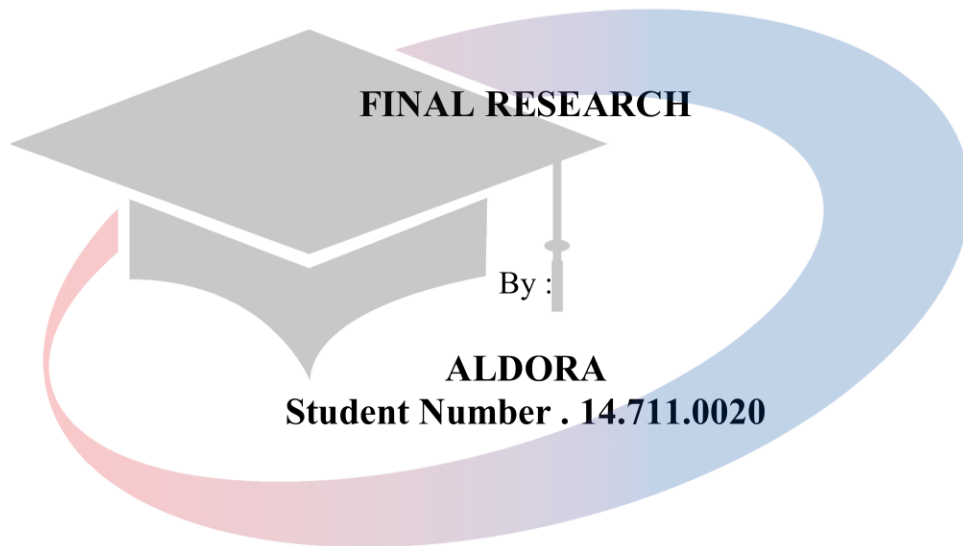
Oleh :

**ALDORA  
NIM . 14.711.0020**



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

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND  
PROMOTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF  
PT.INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR Tbk  
(CASE STUDY BASED ON STUDENTS  
STIE MIKROSKIL)**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

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

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.  
INDOFOODCBP SUKSES MAKMUR Tbk  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA  
STIE MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**ALDORA**  
**NIM : 14.711.0020**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

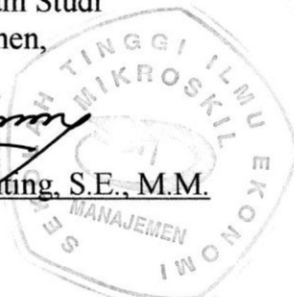
Dosen Pembimbing II,

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

Medan, 02 Agustus 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 Mahasiswa : Aldora  
NIM : 14.711.0020  
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. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (Studi Kasus pada mahasiswa STIE Mikroskil)  
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 124, 140, 112 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

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, 02 Agustus 2018  
Saya yang membuat pernyataan,



(Aldora)



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (Studi kasus pada mahasiswa STIE Mikroskil Medan), baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Mikroskil Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 284 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Nilai Koefisien determinasi ( $\text{adjusted } R^2$ ) yang di peroleh sebesar 0.321. Secara simultan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial, Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan Kualitas Produk dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## ABSTRACT

This research aims to acknowledge the influence of product quality, Price and Promotion on customer satisfaction of PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (study case based on Students of STIE Mikroskil Medan), whether simultaneously or partially. The type used in this research is associative research. The population of this research is is all of the management study program students of STIE Mikroskil Medan. The sampling method with total samples of 284 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 0.321. Simultaneously product quality, price and promotion influence significantly to customer satisfaction. Partially, Promotion has no significant influence on customer satisfaction, while product quality and 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 kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (Studi Kasus pada mahasiswa STIE Mikroskil)”. 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 Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I 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. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Hanny Siagian selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Seluruh mahasiswa STIE Mikroskil Medan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
10. Orang tua penulis, Ibu Yuni dan Nenek Trisiwati yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.

11. Teman-teman seperjuangan penulis Tarry Sanhendra, Chandra Pranata, Wiwin Sunaryo, Christin Wijaya, Jessica, Edwin, Vivi, Sabrina, Stella, Stephanie serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-Sahabat penulis Vionna, Gita, Jhonatandri, Kevin Janitra, Putri tiofanny, Andre, Kendrick Salim, Angela merlin, Winny Aurora yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
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, Juli 2018  
Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL (Aldora)



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Originalitas .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2. Kualitas Produk .....	7
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk .....	7
2.1.2.2. Pengaruh Kualitas Produk .....	7
2.1.3. Harga .....	9
2.1.3.1. Pengertian Harga .....	9
2.1.3.2. Penetapan Harga .....	9
2.1.3.3. Tujuan Penetapan Harga .....	11
2.1.3.4. Peranan Harga .....	11
2.1.3.5. Indikator-Indikator Harga .....	12
2.1.4. Promosi .....	12
2.1.4.1. Pengertian Promosi .....	12
2.1.4.3. Tujuan Promosi .....	15
2.1.4.4. Indikator Promosi .....	16

2.1.5.	Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.5.2.	Metode-Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.5.3.	Dimensi-Dimensi Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.	Review Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.	Kerangka Konseptual .....	22
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	22
2.4.1.	Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen....	22
2.4.2.	Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.3.	Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.4.	Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	25
3.2.	Objek Penelitian .....	25
3.3.	Populasi dan Sampel.....	25
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4.1.	Penelitian Lapangan (Data Primer) .....	26
3.4.2.	Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	27
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6.	Metode Analisis Data .....	30
3.6.1.	Analisis Kualitas Data.....	30
3.6.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	31
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas .....	31
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	32
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	32
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas .....	32
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	34

3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	34
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	34
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		<b>36</b>
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1.1.	Sejarah Perusahaan	36
4.1.1.2.	Visi, Misi dan Budaya Korporat	38
4.1.1.3.	Struktur Manajemen Perusahaan dan Pembagian Tugas	39
4.1.1.4.	Produk yang dihasilkan PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.	45
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	46
4.1.3.	Gambaran Umum Responden	46
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif	48
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.5.1.	Uji Validitas	51
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas	53
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.6.1.	Uji Normalitas	54
4.1.6.2.	Uji Multikolinearitas	56
4.1.6.3.	Uji Heterokedastisitas	57
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	61
4.1.8.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	61
4.1.8.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	62
4.1.8.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	62
4.2.	Pembahasan	63
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.2.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.2.3.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	65
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	66

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>138</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Data Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen & Akuntansi STIE- Mikroskil Medan.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert.....	27
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Jejak Langkah Perusahaan.....	37
Tabel 4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	50
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	61
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F).....	62
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Struktur Manajemen PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.....	39
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	55
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....	71
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	112
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	117
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	117
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	118
Lampiran 9 Tabel Distribusi .....	119



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL