

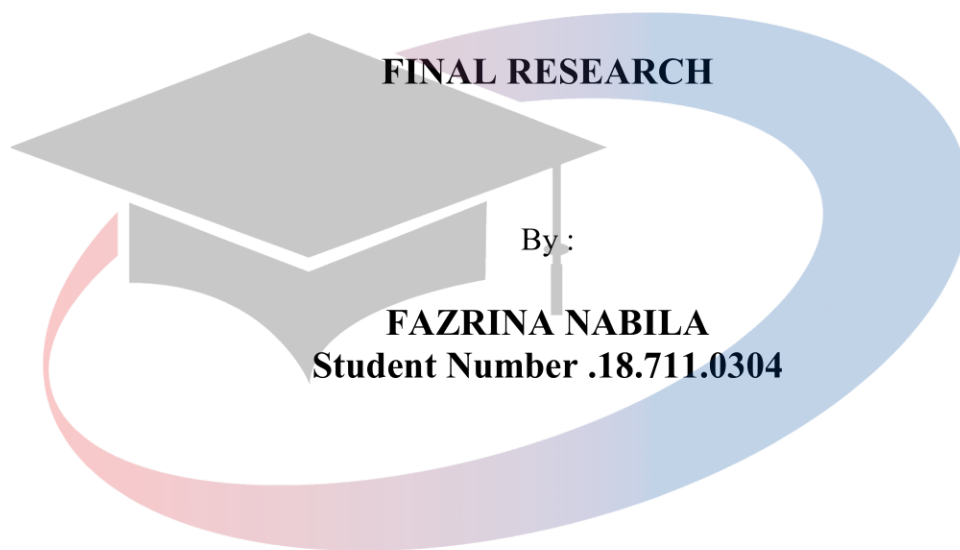
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUM
BULOG (STUDI KASUS PADA IBU RUMAH
TANGGA DI KELURAHAN
POLONIA MEDAN)**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF
PERUM BULOG (CASE STUDY OF
HOUSEWIVES IN POLONIA
VILLAGE MEDAN)**



**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERISTAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUM
BULOG (STUDI KASUS PADA IBU RUMAH
TANGGA DI KELURAHAN
POLONIA MEDAN)**

SKRIPSI

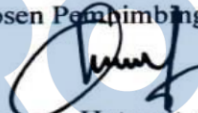
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**FAZRINA NABILA
NIM : 18.711.0304**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

Medan, 25 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi



(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Fazrina Nabila

NIM : 18.711.0304

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 Perum Bulog (Studi Kasus Pada Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Polonia Medan)

Tempat Penelitian : Kelurahan Polonia Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Starban Polonia Ujung Lingkungan 13 & 14 Medan

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 Universitas 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 Universitas 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, Universitas 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 2022

Saya yang membuat pernyataan,


(Fazrina Nabila)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Perum Bulog (Studi Kasus Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Polonia) baik secara simultan maupun parsial. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda, Secara parsial (Uji t), Kualitas Produk (X1) ini berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) karena hasil t hitung sebesar 5.559 dan signifikan karena $t \text{ hitung } 5.559 > t \text{ tabel } 1.98969$ dan nilai signifikansinya $0.000 < 0.05$. Harga (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) karena hasil t hitung sebesar 6.308 $> t \text{ tabel } 1.98969$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Promosi (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) karena hasil nilai t hitung sebesar 32.228 $< t \text{ tabel } 1.98969$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Polonia Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 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 0.955 . Secara simultan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price and promotion on consumer satisfaction at Perum Bulog (Case Study of Housewives in Polonia Village) either simultaneously or partially. Based on the results of the analysis that has been carried out, the results of the multiple linear regression equation, Partially (t test), Product Quality (X1) has a positive effect on consumer satisfaction (Y) because the result of t-count is 5.559 and significant because t-count is 5.559 > t-table 1.98969 and the significance value is 0.000 < 0.05. Price (X2) has a positive effect on Consumer Satisfaction (Y) because the result of t count is 6.308 > t table is 1.98969 with a significant value of 0.000 < 0.05. Promotion (X3) partially has a positive effect on Consumer Satisfaction (Y) because the result of the t-count value is 32,228 < t table of 1.98969 with a significance value of 0.000 0.05. The type of research used in this research is associative research. The population in this study were all housewives in Polonia Village, Medan. The sampling technique used purposive sampling method with a total sample of 85 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple linear regression analysis. The value of the coefficient of determination (adjusted R2) obtained is 0.955. Simultaneously, product quality, price and promotion have a significant effect on consumer satisfaction.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

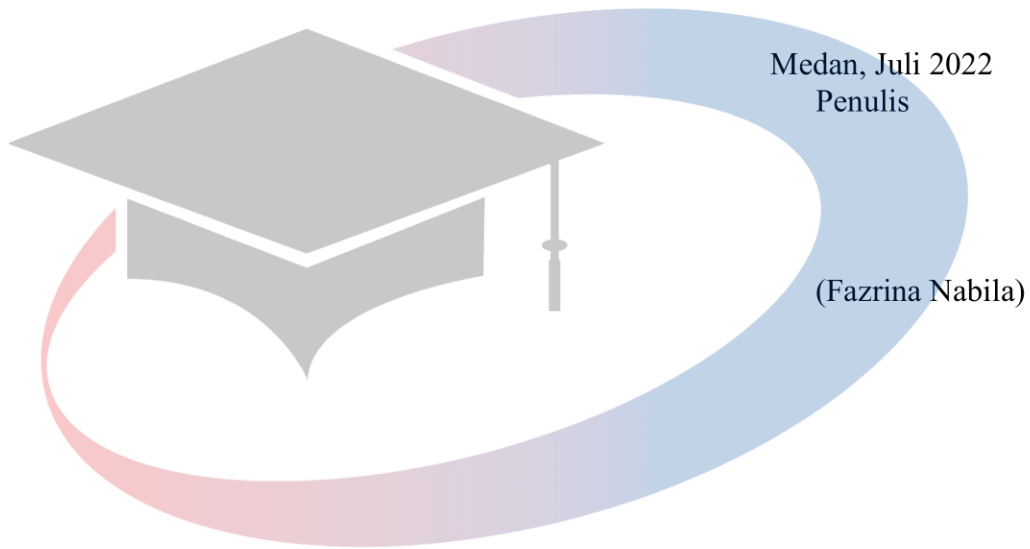
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan NYA penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Perum Bulog (Studi Kasus pada Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Polonia)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas 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 Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Kaprodi Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M, selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Orang tua penulis, Bapak Mara Wahyu dan Ibu Isnindrayati dan adik penulis Nabilly Mara yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
7. Teman-teman penulis Sindy, Dinda, Andriana, Raelida, Novita, Stevany, Karina, Jenny, Sri, Clara, Foni, Carina, Teo Ping, teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat penulis Dwi Raihanisyah, Indah Meyli, Sindy, yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.

9. 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.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Rumusan Masalah	9
1.2. Ruang Lingkup	9
1.3. Manfaat Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Originalitas Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Pengertian Pemasaran	12
2.1.2. Bauran Pemasaran	12
2.1.3. Kualitas Produk	14
2.1.4. Harga	18
2.1.5. Promosi	21
2.1.6. Kepuasan Konsumen	24
2.2. Review Peneliti Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual	29
2.3.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	32

2.3.3.	Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.4.	Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1.	Jenis Penelitian	34
3.2.	Objek Penelitian.....	34
3.3.	Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1.	Penelitian Lapangan (Data Primer)	34
3.3.2.	Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	36
3.4.	Populasi dan Sampel	36
3.5.	Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.6.	Metode Analisis Data.....	39
3.6.1.	Analisis Kualitas Data	39
3.6.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1.	Hasil Penelitian	45
4.2.	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2.1.	Sejarah Perusahaan.....	45
4.2.2.	Visi dan Misi Perum Bulog	48
4.2.3.	Struktur Manajemen Perusahaan dan Pembagian Tugas.....	48
4.2.4.	Produk yang dihasilkan Perum Bulog.....	50
4.3.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	52
4.4.	Gambaran Umum Responden	52
4.5.	Hasil Statistik Deskriptif	55
4.6.	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.6.1.	Uji Validitas.....	60
4.6.2.	Uji Reliabilitas	61
4.7.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.7.1.	Uji Normalitas	62
4.7.2.	Uji Muktikolinearitas	65
4.7.3.	Uji Heterokedastisitas	66

4.8.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
4.9.	Hasil Uji Hipotesis	70
4.9.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	70
4.9.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	71
4.9.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.10.	Pembahasan	72
4.10.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
4.10.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.10.3.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.10.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		131

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Konsumsi Per Kapita Seminggu Beberapa Macam Bahan Makanan Penting.....	14
Tabel 2.1 Daftar Harga Beras Bulog Komoditi Komersial Perum Bulog.....	18
Tabel 3.2 Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.3 Skala Likert.....	50
Tabel 5.3 Data Jumlah Ibu Rumah Tangga Lingkungan 13 & 14 Di Kelurahan Polonia Medan	51
Tabel 6.3 Defenisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 7.4 Jejak Langkah Perusahaan	61
Tabel 8.4 Tingkat Pengembalian Kuesioner	67
Tabel 9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lingkungan	68
Tabel 10.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 11.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 12.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 13.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk71	
Tabel 14.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	72
Tabel 15.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	73
Tabel 16.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 17.4 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 18.4 Hasil Uji Reabilitas	76
Tabel 19.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	79
Tabel 20.4 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 21.4 Hasil Uji Glejser.....	82
Tabel 22.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 23.4 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t)	84
Tabel 24.4 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F).....	85
Tabel 25.4 Hasil Analisis Koefisien Dterminasi (R^2).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Prasurvey Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 2.1 Hasil Prasurvey Kualitas Produk.....	16
Gambar 3.1 Hasil Prasurvey Harga	19
Gambar 4.1 Hasil Prasurvey Promosi	21
Gambar 5.2 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 6.4 Struktur Manajemen Perum Bulog.....	64
Gambar 7.4 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas.....	77
Gambar 8.4 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	78
Gambar 9.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	81



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	104
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	113
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	114
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	121
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	124
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	124
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	125
Lampiran 9 Tabel Distribusi	125



UNIVERSITAS
MIKROSKIL