

**KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KEMASAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM KEBAB CHEKA
KOTA TANJUNGPINANG**

**SRI DEVI AULIA PUTRI
NIM 190461201047**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Sri Devi Aulia Putri
NIM : 190461201047
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : "Kualitas Produk, Harga Dan Kemasan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang"

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang Skripsi)

Tanjungpinang, 25 Juli 2023

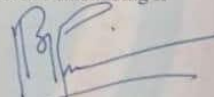
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Firmansyah Kusasi, ST.,MM
NIP.1967112020212101003

Dosen Pembimbing II



Bunga Parahita, S.E., M.Si
NIDN. 0012018402

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

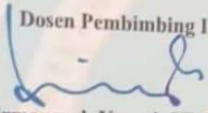
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sri Devi Aulia Putri
Nim : 190461201047
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : "Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang"

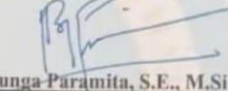
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

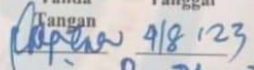

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Firmansyah Kusasi, ST.,MM
NIP.1967112020212101003

Dosen Pembimbing II



Bunga Paramita, S.E., M.Si
NIDN. 0012018402

Nama	Panitia Penguji Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Ketua Penguji		4/8/23
<u>Firmansyah Kusasi, ST.,MM</u> NIP.1967112020212101003	Penguji I		2/8/23
<u>Roni Kurniawan, M.Si</u> NIP.197710032021211001	Penguji II		2/8/2023
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Penguji III		2/8/2023
<u>Ezky Tivaningsih, SE., M.Si</u> NIP.199202052022032010	Penguji IV		09/08-23

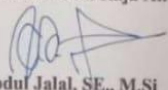
Tanggal Lulus: 25 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bispis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Dr. H. Asmani Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP.198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Devi Aulia Putri
Nim : 190461201047
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : "Kualitas Produk, Harga Dan Kemasan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota
Tanjungpinang"

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 25 Juli 2023
buat pernyataan


METERAI
TEMPER
11CAK050837342
Sri Devi Aulia Putri
NIM 190461201047

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, berkat-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kualitas Produk, Harga Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang dapat diselesaikan, terimakasih kepada pihak terkait dalam menyelesaikan penelitian ini, pihak terkait meliputi:

1. Terimakasih kepada Orangtua tercinta yaitu Bapak Darman dan Ibu Ratna Ningsih, yang telah memberikan sarana dan prasarana penulis dan kasih sayang serta dukungan dan do'a.
2. Terimakasih kepada pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.pi, DEA.
3. Terimakasih kepada pihak Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Asmaul Husnah, S.E., A.K., MM.CA.
4. Terimakasih kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji dijabat oleh Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si.
5. Terimakasih kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji dijabat oleh ibu Kiki Wulandari, S.E.,M.M.
6. Terimakasih kepada pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji diketuai oleh bapak Abdul Jalal, SE.,M.Si.
7. Terimakasih kepada dosen pembimbing I dan II penulis yaitu Bapak Firmansyah Kusasi, ST., MM dan Ibu Bunga Paramita, S.E., M.Si.

8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis.
9. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah menjadi perwujudan silaturahmi dengan teriakan “HIDUP MAHASISWA”.
10. Kepada sahabat tersayang Sri Dayanti, Stevina Nanda Oktavia, Eva Leona yang saling support dan selalu ada selama proses pembuatan skripsi ini dan saling membantu sama lain. Terimakasih juga selalu ada diakhir semester ini.

Skripsi ini berisikan hasil penelitian mengenai Kualitas Produk, Harga Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang yang telah disusun oleh penulis dari hasil penelitian selama kurun waktu empat bulan. Skripsi ini diselesaikan oleh Sri Devi Aulia Putri untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian Kualitas Produk, Harga Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang. Keseluruhan penulisan ini berdasarkan data primer dan data sekunder serta arahan dosen pembimbing yaitu Bapak Firmansyah Kusasi, ST., MM dan Bunga Paramita, S.E., M.Si.

Tanjungpinang, 25 Juli 2023
Yang membuat pernyataann



Sri Devi Aulia Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	Ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Iii
MOTO.....	Iv
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT.....	Vi
KATA PENGANTAR.....	Vii
DAFTAR ISI.....	Ix
DAFTAR TABEL.....	Xi
DAFTAR GAMBAR.....	Xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Pembatasan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	17

2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2 Kualitas Produk.....	19
2.1.3 Harga.....	23
2.1.4 Kemasan.....	24
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1 Kualitas Peroduk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.4.2 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.4.3 Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
2.4.4 Kualitas Produk, Harga, dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.5 Hipotesis.....	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.1.1 Objek Penelitian.....	36
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Metode Penelitian Kuantitatif.....	36
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	37
3.3.1 Variabel Independen.....	37
3.3.2 Variabel Dependen.....	38

3.4 Metode Penentuan Populasi Dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	42
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Sumber Data.....	44
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Metode Analisis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	54
4.1.1 Gambaran Umum Organisasi.....	54
4.1.2 Struktur Organisasi Pada UMKM Kebab Cheka Kota Tanjungpinang.....	54
4.2 Distribusi Responden.....	56
4.3 Demografi Responden.....	55
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	56
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah.....	59
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	61
4.4.2 Deskripsi Variabel Harga (X2).....	62
4.4.3 Deskripsi Variabel Kemasan (X3).....	43

4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	64
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	66
4.5.1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	66
4.5.2 Uji Kualitas Data.....	67
A. Hasil Uji Validitas.....	67
B. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
A. Hasil Uji Normalitas.....	72
B. Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
C. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.5.4 Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4.5.5 Pengujian Hipotesis.....	70
A. Hasil Uji Statistik t.....	70
B. Hasil Uji Statistik F.....	80
C. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	83
4.6.1 Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	83
4.6.2 Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.6.3 Kemasan terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.6.4 Kualitas Produk, Harga dan Kemasan terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86

5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	

