

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WEDRINK
SUKABERENANG**

**CHARLES JONATHAN MANALU
NIM. 190461201086**



**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
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Charles Jonathan Manalu
Nim : 190461201086
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Wedrink Sukaberenang

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

Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Kiki Wulandari, S.E., M.M.
NIP. 199201212019032018

Dosen Penguji

Nama	Jabatan	TandaTangan	Tanggal
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Ketua Penguji		30/1/24
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		5/2/2024
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc</u> NIP. 199009292022032011	Penguji II		5/1/24
<u>Indra Firdiansyah, SE., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji III		30/1/24
<u>Nur Bayti, S.I.Kom., M.E</u> NIP. 198710182022032003	Penguji IV		30/1/24

Tanggal Lulus: 26 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Maritim

Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 100107710

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

LEMBAR PERSETUJUAN

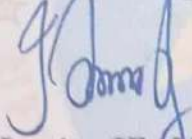
Nama : Charles Jonathan Manalu
Nim : 190461201086
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi
Terhadap Kepuasan Konsumen Wedrink Sukaberenang.

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

Tanjungpinang, 22 Januari 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

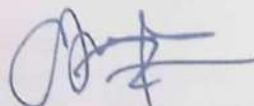
Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

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



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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Nama : Charles Jonathan Manalu
NIM : 190461201086
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan
Konsumen Wedrink Sukaberenang

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 dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 26 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Charles Jonathan Manalu

NIM. 190461201086

ABSTRAK

Charles Jonathan Manalu, 2024 : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Wedrink Sukaberenang
Dosen Pembimbing: Hj. Iranita, SE., M.Si dan Kiki Wulandari, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan faktor Kualitas Produk, Harga dan Promosi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Wedrink Sukaberenang. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang melakukan pembelian produk Wedrink Sukaberenang lebih dari 2 kali yang menjadi konsumen Wedrink Sukaberenang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode teknik Accidental Sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang meliputi uji t, uji F dan determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 7,495 dengan nilai Ftabel sebesar 2,699 yang mengidentifikasi bahwa variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (kamu). Berdasarkan uji koefisien determinasi sebesar 64,2%, Variabel Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Promosi (X3). Sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

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

ABSTRACT

Charles Jonathan Manalu, : *The Influence of Product Quality, Price, and Promotion on Consumer Satisfaction at Wedrink Sukaberenang*
2024
Mentors: Hj. Iranita, SE., M.Si and Kiki Wulandari, S.E., M.M

This study aims to analyze and explain the factors of Product Quality, Price and Promotion have an influence on Consumer Satisfaction at Wedrink Sukaberenang. The population used is customers who purchased Wedrink Sukaberenang products more than 2 times who became Wedrink Sukaberenang consumers. This research used a sample of 100 respondents, using the accidental sampling technique method. This type of research is quantitative research. The questionnaire was tested for validity and reliability. Data analysis uses multiple linear regression analysis which includes the t test, F test and determination (R²). The research results show that partially the variables Product Quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3) have a significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The results of the F test obtained an Fcount value of 7.495 with an Ftable value of 2.699 which identified that the variables Product Quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3) simultaneously had a significant effect on the Consumer Satisfaction variable (Y). Based on the coefficient of determination test, amounting to 64.2%, the Consumer Satisfaction Variable (Y) is influenced by the Product Quality (X1), Price (X2) and Promotion (X3) variables. The remaining 35.8% is influenced by factors not included in this research model.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugrah-Nya serta berkat- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen” dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

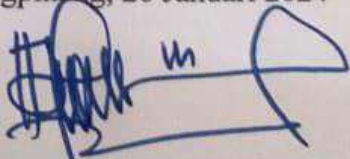
1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Dingin Manalu dan Ibu Hotlan Sagala yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil. Juga untuk saudara kandung penulis yaitu Andre Stephen Manalu dan Cinthya Octarianthy Manalu yang selalu menemani serta memberi semangat dan motivasi.
2. Ibu Dr. Hj.Asmaul Husna, S.E, Ak., MM.CA, selaku Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Abdul Jalal, S.E, M.Si, selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi, serta kemudahan bagi penulis, sehingga penelitian skripsi ini selesai dengan baik.
5. Ibu Kiki Wulandari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan

motivasi, dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Segenap Dosen Universitas Maritim Raja Ali Haji yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan dengan ikhlas sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan yang nantinya bermanfaat bagi penulis dan pembaca.
7. Untuk Selvia Evayanti Saragih, Kiki dan Theresya Panjaitan yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yaitu Eries Sijabat, Garin Nababan, Bob Sinaga, Hendra Lumbansiantar, Andika Sirait, Jody Sipayung, Blaston Lumbantoruan, yang selalu memotivasi serta menghibur dikala skripsi buat stres.
9. Teman-teman Angkatan 2019 khususnya teman-teman Manajemen 2019 Universitas Maritim Raja Ali Haji atas kebersamaan selama ini.

Hanya ucapan terimakasih yang bisa penulis sampaikan. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran membangun untuk memperbaiki segala kekurangan yang terdapat didalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 26 Januari 2024



Charles Jonathan Manalu

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Kualitas Produk	13
2.2.2 Harga	19
2.1.3 Promosi.....	23

2.1.4	Kepuasan Konsumen	25
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran.....	32
2.4	Pengembangan Hipotesis	33
2.5	Hipotesis	35
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2	Metode Penelitian	36
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
3.3.1	Variabel Independen	37
3.3.2	Variabel Dependen	37
3.4	Metode Penentuan Populasi atau Sampel	41
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Data Primer.....	42
3.5.2	Data Sekunder	43
3.6	Metode Analisis	44
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.5	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Wedrink Sukaberenang	50
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
4.3	Demografi Responden.....	51

4.3.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3.2	Identifikasi Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
4.3.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Membeli Produk Wedrink Sukaberenang.....	53
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	55
4.4.2	Deskripsi Variabel Harga	57
4.4.3	Deskripsi Variabel Promosi	58
4.4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
4.5	Hasil Penelitian	61
4.5.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
4.5.2	Hasil Uji Kualitas Data	62
4.5.2.1	Hasil Uji Validitas	62
4.5.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	66
4.5.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.5.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.5.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
4.5.5	Hasil Uji Hipotesis	72
4.5.5.1	Hasil Uji t atau Uji Parsial.....	72
4.5.5.2	Hasil Uji F atau Uji Simultan.....	74
4.5.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.5.6	Pembahasan Penelitian	76
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN.....	79

5.1 Kesimpulan.....79

5.2 Saran.....80

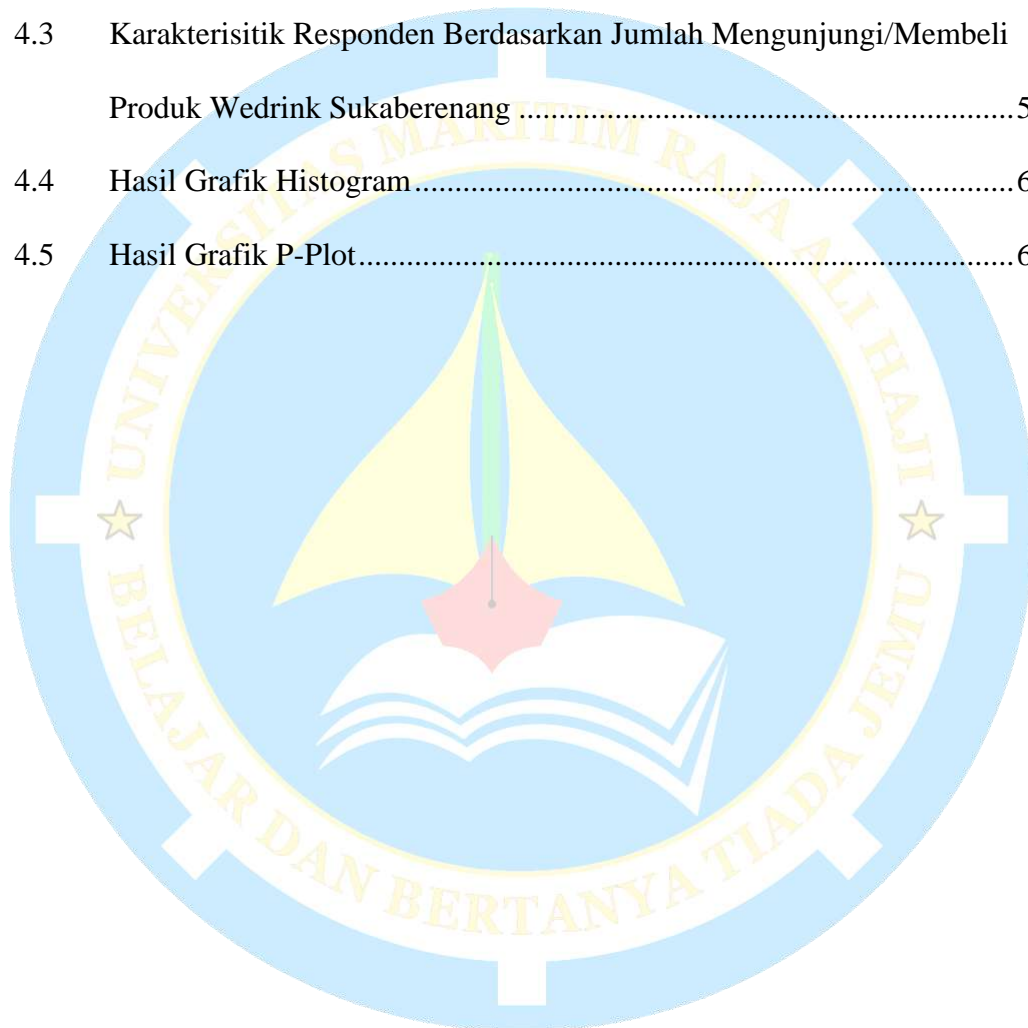
DAFTAR PUSTAKA82

LAMPIRAN



DAFTAR GRAFIK

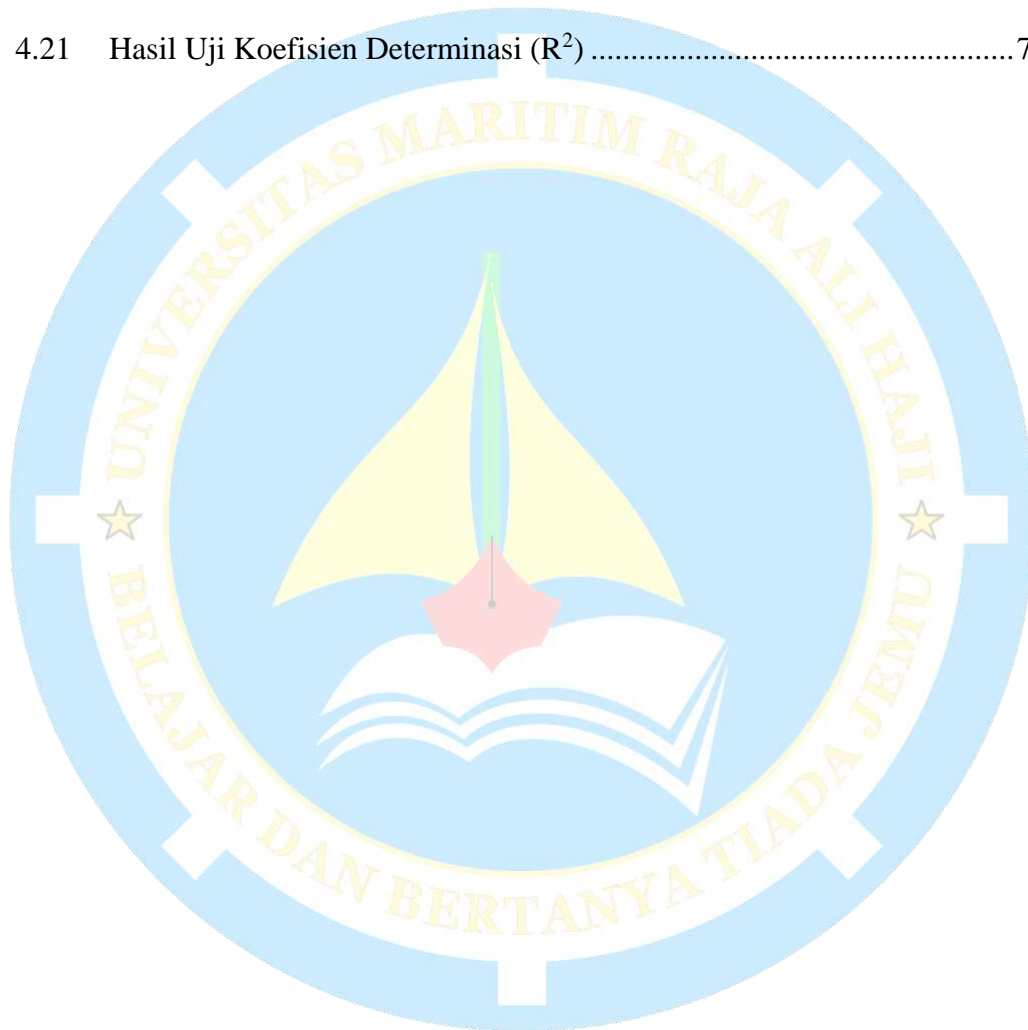
Grafik	Judul	Halaman
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Mengunjungi/Membeli Produk Wedrink Sukaberenang	54
4.4	Hasil Grafik Histogram	66
4.5	Hasil Grafik P-Plot	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Harga Ice Cream Dari Berbagai Merek	5
2.1	Review Penelitian Terdahulu	29
3.1	Definisi Operasional Variabel	38
3.2	Skala Likert	43
4.1	Distribusi Responden	51
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
4.4	Karakteristik Respdnen Berdasarkan Jumlah Membeli Produk Wedrink Sukaberenang	54
4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	55
4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	57
4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	58
4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	60
4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
4.10	Hasil Uji Validasi Variabel Penelitian	63
4.11	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk	64
4.12	Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga	65
4.13	Hasil Uji Realibilitas Variabel Promosi	65
4.14	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen	65
4.15	Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov Test	67

4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
4.17	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	69
4.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
4.19	Hasil Uji Parsial atau Uji t	73
4.20	Hasil Uji Simultas atau Uji F.....	75
4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	32

