PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BIKA AMBON NASYWA DI JALAN BINJAI KM 10 DELI SERDANG

SKRIPSI

Oleh

ALYA HARDIKA
2129081003/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BIKA AMBON NASYWA DI JALAN BINJAI KM 10 DELI SERDANG

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh

ALYA HARDIKA
2129081003/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BIKA AMBON NASYWA DI JALAN BINJAI KM 10 DELI SERDANG**
Nama Mahasiswa	:	**ALYA HARDIKA**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	**2129081003**
Program Studi	:	**MANAJEMEN**

Mengetahui Komisi Pembimbing

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si.)	**(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)**
Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**

Ketua Program Studi	**Dekan**
(Khamo Waruwu, S.E., M.M)	**(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H)**

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam sidangnya yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal	:	**Selasa, 26 Agustus 2025**
Nama	:	**Alya Hardika**
NPM	:	**2129081003**
Jurusan	:	**Manajemen**
Judul Skripsi	:	**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai KM 10 Deli Serdang**
Ditetapkan	:	**(A) Lulus Yudisium** **( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang** **Tanggal:** **( ) Tidak Lulus**

Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua

(Khamo Waruwu, S.E., M.M)

Anggota

(mirudin, S.E.,M.M.,Si)

Anggota

(Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Alya Hardika
NPM	: 2129081003
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Bisnis dan Humaniora

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai KM 10 Deli Serdang** adalah skripsi karya ilmiah yang saya susun dan benar merupakan hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Dan bukan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya tuliskan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Medan, 26 Agustus 2025



ALYA HARDIKA
2129081003/MNJ

ABSTRAK

Alya hardika. 2129081003/MNJ. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah Bika Ambon Nasywa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kusioner. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan non probabilty sampling yaitu dengan jenis pengambilan data purposive sampling yaitu dengan kriteria sebagai berikut, bersedia untuk dijadikan sampel, mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden atau populasi. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga (X1) memiliki dengan nilai signifikansi 0,008 < dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, serta variabel Kualitas Produk (X2) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa. Secara simultan, hasil uji F dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa. Nilai RSquare variabel bebas sebesar 89,7% dalam mempengaruhi variabel terikat Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

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

ABSTRAK

Alya hardika. 2129081003/MNJ. ***The Influence of Price and Product Quality onConsumer Satisfaction of Bika Ambon Nasywa on Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang.Universitas Tjut Nyak Dhien. Thesis. 2025.***

This research aims to analyze the Influence of Price and Product Quality on Consumer Satisfaction of Bika Ambon Nasywa on Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang. The population in this study is Bika Ambon Nasywa. This type of research is quantitative research.

The data collection method is conducted by distributing questionnaires. The data collection technique in this study uses non-probability sampling, specifically purposive sampling with the following criteria: willing to be a sample, able to communicate well and clearly. The sample size in this study is 100 respondents or the population. The analysis used is multiple regression analysis with t-test and F-test as well as the coefficient of determination. The data processing tool used is SPSS version 25.

The results of this study indicate that the Price variable (X_1) has a significance value of 0.008 < 0.05, so it can be concluded that the Price variable (X_1) has a positive and significant effect on the Consumer Satisfaction variable, as well as the Product Quality variable (X_2) with a significance value of 0.000 < 0.05, so it can be concluded that the Product Quality variable (X_2) has a positive and significant effect on the Consumer Satisfaction of Bika Ambon Nasywa. Simultaneously, the F test results with a significance value of 0.000 < 0.05, so it can be concluded that the Price and Product Quality variables simultaneously have a positive and significant effect on the Consumer Satisfaction of Bika Ambon Nasywa. The R_{Square} value of the independent variable is 89.7% in influencing the dependent variable of Consumer Satisfaction of Bika Ambon Nasywa, while the remainder is influenced by other factors outside this study.

Keywords: *Price, Product Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan baik. Adapun judul dalam penelitian ini adalah **" Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang"**. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menghadapi hambatan baik dari segi teknik, waktu, tenaga, serta biaya.

Dalam proses penyusunan penulisan skipsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan masukan, dalam kesempatan ini penulis dengan rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1 Ibu Dr. Apt. Eva Sartika Dasopang, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

2 Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Bissis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

3 Bapak Khamo Waruwu,S.E., M.M sebagai Ketua Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Penguji yang telah mengarahkan dan memberikan masukan tanpa pamrih selama ini..

4 Bapak Amirudin, S.E., M.M., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dalam menyempurnakan tulisan dalam skripsi ini.

5 Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II dalam menyempurnakan tulisan dalam skripsi ini.

6 Pimpinan Bika Ambon Nasywa Bapak Selamat Riadi terima kasih telah mengijinkan untuk dijadikan penelitian dalam skripsi ini.

7 Kedua orang tua saya Ayahanda Syamsul Bahri, Ibunda Hennyusriva, terimakasih selalu berjuang untuk saya, walaupun mereka tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun mereka mampu mendidik saya, memotivasi, serta doa dan memberikan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan strudi sampai sarjana.

8 Abang saya Muhammad Rival Syabizis S.Kom dan kakak ipar saya Tria Armaya S.Pd serta adik saya Meutia Syahputri terimakasih banyak atas dukungannya yang telah mendukung hingga saya mampu menyelesaikan studi hingga sarjana.

9 Teman – teman saya di kampus maupun diluar kampus yang selalu memberi dukungan dan mendengarkan keluh kesah saya.

Saya berharap agar apa semua yang sudah diberikan dan diamanahkan kepada saya, mudah – mudahan saya melaksanakannya dengan sungguh-sungguh serta skripsi ini dapat berguna serta memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, 26 Agustus 2025
Penulis

ALYA HARDIKA
2129081003/MNJ

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK..... i
KATA PENGANTAR..... iii
DAFTAR ISI..... v
DAFTAR TABEL..... vii
DAFTAR GAMBAR..... viii
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang Penelitian..... 1
B. Identifikasi Masalah Penelitian 5
C. Batasan Masalah Penelitian 6
D. Rumusan Masalah Penelitian 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 7
BAB II LANDASAN TEORITIS 8
A. Kepuasan Konsumen..... 8
1. Definisi Kepuasan Konsumen..... 8
2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen..... 10
3. Ciri-Ciri Kepuasan Konsumen..... 11
4. Indikator Kepuasan Konsumen..... 12
B. Harga..... 13
1. Definisi Harga..... 13
2. Faktor Penentu Harga 15
3. Peran Harga..... 16
4. Tujuan Penetapan Harga 18
5. Indikator Harga..... 19
C. Kualitas Produk..... 20
1. Definisi Kualitas Produk..... 20
2. Tingkatan kualitas Produk..... 22
3. Klasifikasi Kualitas Produk..... 23

4. Dimensi Kualitas Produk..... 25
5. Indikator Kualitas Produk..... 26
D. Kerangka Konseptual 28
E. Penelitian Terdahulu..... 29
F. Hipotesis Penelitian 32
BAB III METODE PENELITIAN..... 35
A. Jenis Penelitian..... 35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
1. Lokasi Penelitian 35
2. Waktu Penelitian 35
C. Populasi dan Sampel 36
1. Populasi 36
2. Sampel 36
D. Variabel Penelitian 37
E. Teknik Pengumpulan Data 38
F. Teknik Analisis Data 39
BAB IV HASIL PENELITIAN..... 45
A. Gambaran Umum Perusahaan 45
1. Sejarah Bika Ambon 45
2. Visi dan Misi Bika Ambon 47
3. Struktur Organisasi Bika Ambon 48
B. Hasil Penelitian.....48
C. Pembahasan..... 57
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... 57
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... 58
3. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... 58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60
A. Kesimpulan.....60
B. Saran 61
DAFTAR PUSTAKA.....62

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	29
2.	Definisi Operasional Variabel	38
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
6.	Hasil Uji Validitas X_1	50
7.	Hasil Uji Validitas X_2	51
8.	Hasil Uji Validitas Y	51
9.	Hasil Uji Reliabilitas X_1	52
10.	Hasil Uji Reliabilitas X_2	52
11.	Hasil Uji Reliabilitas Y	52
12.	Hasil Uji Multikolinearitas	53
13.	Hasil Analisis Linear Berganda	54
14.	Hasil Uji Parsial (uji t)	55
15.	Hasil Uji Simultan (uji F)	56
16.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	28
2.	Struktur Organisasi	48
3.	Hasil Uji Normalitas	53
4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54