

**PENGARUH PERIKLANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HONDA MOBILIODI CV. UNION
MOTOR PALEMBANG**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen**



**FUANSYAH
151510119**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH PERIKLANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HONDA MOBILIODI CV. UNION
MOTOR PALEMBANG
(Study Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma)**

**Fuansyah
151510119**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Disetujui,

**Palembang, Maret 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Dekan,**

Pembimbing,



(Irwan Septayuda, S.E., M.Si.)



(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“PENGARUH PERIKLANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HONDA MOBILIODI CV. UNION MOTOR PALEMBANG”**

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Pada Hari Sabtu tanggal 22 Februari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji

1. **Irwan Septayuda, S.E., M.Si. Ketua**

(.....)

2. **Efan Elpanso, S.E., M.M.**

Anggota Penguji 1

(.....)

3. **Sabeli Aliya, SEI., M.M.**

Anggota Penguji 2

(.....)

Palembang, Maret 2020

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas

Bina Darma

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fuansyah
NIM : 151510119

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sesungguhnya dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenraan dalam Pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2020
Yang membuat Pernyataan,



Fuansyah
NIM :151510119

ABSTRAK

Pengaruh Periklanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Honda Mabilio di CV. Union Motor Palembang.”. Dibimbing oleh bapak irwan septa yuda .Penelitian ini dilakukan dikantor CV. Union Motor Palembang., yang menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Dengan menggunakan sumber data diantaranya: kuesioner, dan studi pustaka. Kuisisioner menggunakan *skala likert* untuk pengukuran persepsi dengan menggunakan alat ukur validitas untuk mengukur kevalidan, selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 23. Dari hasil penelitian tersebut, dengan uji f bahwa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV.Union Motor Palembang. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel dan periklanan dan harga terhadapkepuasan konsumen CV.Union Motor Palembang.

Kata Kunci : periklanan, harga, kepuasan konsumen

ABSTRAK

The Effect of Advertising and Prices on Consumer Satisfaction of Honda Mobilio at CV. Palembang Motor Union." Supervised by Mr. Irwan Septa Yuda. This research was conducted in the office of CV. Palembang Motor Union., using quantitative research methods. Using data sources including: questionnaires, and literature studies. The questionnaire uses a Likert scale for measuring perception by using a validity measurement tool to measure validity, then using a data analysis method with the influence between the independent variable and the dependent variable. Analysis of the data in this study using the SPSS 23 program. From the results of the study, with the f test that affects customer satisfaction CV. Palembang Motor University. This means that there is a significant influence between variables and advertising and price on CV customer satisfaction. Palembang Motor University.

Key word : Advertising and Prices on Consumer Satisfaction

Motto dan Persembahan

Motto :

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Q.S Al - Baqarah: 153)

Ya Allah, saat aku kehilangan harapan dan rencana, tolong ingatkan aku bahwa cinta-Mu jauh lebih besar daripada kekecewaanku, dan rencana yang Engkau siapkan untuk hidupku jauh lebih baik daripada impianku.

-Ali Bin Abi Thalib-

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nyalah penelitian ini dapat selesai*
- ❖ Kedua orang tua yang selalu membimbing, memberi semangat dan mendoakan kesuksesanku*
- ❖ Saudara saudari ku yang terus memotivasi ku*
- ❖ Segenap pemilik dan karyawan dari toko Apink di pasar 10 ulu Palembang yang telah membantu dalam penelitian*
- ❖ Universitas Bina Darma yang saya cintai dan banggakan*
- ❖ Dosen Universitas Bina Darma yang saya hormati*
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang saya cintai*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : FUANSYAH
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 21 Januari 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jln. KH. Azhari Lrg. Keramat 5 Ulu Rt. 04 Rw.
01 No. 143
No Hp : 082183007674
E-mail : fuansyah20@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

PENDIDIKAN FORMAL

SD (2009) : SD NEGERI 81 PALEMBANG
SMP (2012) : SMP NEGERI 44 PALEMBANG
SMA (2015) : SMA SATYA KIRTI PALEMBANG
PERGURUAN TINGGI (2020) : S1 MANAJEMEN FALKULTAS

EKONOMI DAN BISNIS

PENDIDIKAN NON FORMAL

1. Entreneur Fair Binadarma “Business Plan Competition, Talkshow & Expo” di Palembang Indah Mall (2017)
2. Table Manner Training Dihotel Sintesa Peninsula (2017)
3. Career Coaching Training Universitas Bina Darma Palembang (2020)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillahilahirabbil'alamin, puji syukur penulis memenjakatkan kepada ALLAH SWT. Atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini dengan judul **PENGARUH PERIKLANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HONDA MOBILIODI CV. UNION MOTOR PALEMBANG.** Dalam rangka memenuhi persyaratan akademis untuk mendapatka gelar sarjana ekonomi pada Universitas Binadarma Palembang.

Dalam penulisan proposal penelitian ini, penulis banyak menerima bimbingan, nasihat-nasihat, dan bantuan dari pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku rektor universitas binadarma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.S.i selaku dekan falkultas ekonomi universitas binadarma Palembang.
3. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec selaku ketua program studi manajemen universitas binadarma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing, atas luang waktu, ilmu, dan saran-sarannya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, saya ucapkan terima kasih banyak.

5. Orangtua saya, yang selalu memberikan do'a, semangat dan selalu menasehati saya terima kasih banyak.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, sekali lagi penulis mengucapkan banyak terimah kasih. Semoga ALLAH SWT. Selalu memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalammualaikum wr.wb

Palembang, Maret 2020

Penulis

(Fuansyah)

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER SKRIPSI	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGHANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2 Periklanan	12
2.2.1 Pengertian Iklan.....	12
2.2.2 Tujuan Periklanan	13
2.2.3 Jenis Media Periklanan.....	14

2.2.4	Kelebihan dan Kekurangan Media Periklanan.....	15
2.2.5	Faktor-Faktor Pemilihan Media Periklanan	16
2.2.6	Macam-macam Penelitian	18
2.3	Harga.....	20
2.3.1	Pengertian Harga	20
2.3.2	Tujuan Penetapan Harga	22
2.3.3	Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga	25
2.3.4	Indikator Harga	28
2.4	Kepuasan Konsumen	29
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.4.2	Indikator Kepuasan Konsumen	30
2.4.3	Atribut-Atribut Mengukur Kepuasan Konsumen.....	30
2.4.4	Strategi Kepuasan Konsumen	32
2.4.5	Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	34
2.5	Penelitian Terdahulu	34
2.6	Kerangka Berpikir	35
2.7	Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Pendekatan	37
3.2	Objek Penelitian.....	37
3.3	Operasional Variabel	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	39
3.5	Pengukuran Variabel	40
3.6	Sumber Data	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.8	Penguji Instrumen	42
3.8.1	Uji Validasi	42
3.8.2	Uji Rentabilitas.....	43

3.9	Teknik Analisis Data	44
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.9.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.9.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	49
4.2.1	Pembagian Tugas dan Wewenang.....	50
4.3	Karakteristik Responden.....	52
4.4	Analisis Tabulasi	55
4.4.1	Variabel Periklanan	55
4.4.2	Variabel Harga	56
4.4.3	Variabel Kepuasan Konsumen	57
4.5	Uji Kualitas Data	58
4.5.1	Uji Validitas	58
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.6.1	Hasil Uji Normalitas.....	60
4.6.2	Hasil uji Multikolinearitas.....	61
4.6.3	Hasil Uji Heterokeditastistas	62
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.8	Koefisien Korelasi	64
4.9	Korelasi Determinasi	66
4.10	Uji T	66
4.11	Uji F	67
4.12	Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Harga dan Penjualan Pesaing Honda Mobilio Tahun 2013-2018.....	3
Tabel 1.2	Informasi Harga Honda Mobilio Berdasarkan Tipe.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1	Variabel Periklanan dan Harga (X), Kepuasan Konsumen (Y)	38
Tabel 3.2	Keterangan Kuesioner Kategori Skala <i>Likert</i> Sugiyono, (2016: 94).....	40
Tabel 3.3	Kriteria Koefisien Reliabilitas <i>AlphaCronbach</i>	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4	Hasil Analisis Periklanan	54
Tabel 4.5	Hasil Analisis Harga.....	55
Tabel 4.6	Hasil Analisis Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validasi Periklanan	58
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Harga.....	58
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Secara Statistik.....	60
Tabel 4.13	Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.14	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15	Interval Korelasi	64
Tabel 4.16	Model <i>Summary</i>	64
Tabel 4.17	Uji T.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tujuan Periklanan.....	13
Gambar 2.2	Pengaruh Periklanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Honda Mobilio di CV. Honda Union Motor Palembang	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bagian Pemasaran Honda Mobilio di CV. Union Motor Palembang.....	48
Gambar 4.2	<i>Plot OgfRegressionStandadizedResidual</i>	59
Gambar 4.3	Uji Heterokeditastistas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Formulir Perbaikan Komprehensif

Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Formulir Pengajuan Judul TA/Skripsi

Lembar Konsultasi

Data SPSS

Surat Balasan Perusahaan

Sertifikat Seminar Entrepreneur Fair Bina Darma