

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
SMARTPHONE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**



**ARDA GUMANDA  
141510227/141730002**

**PROGRAM DOUBLE DEGREE  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
SMARTPHONE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

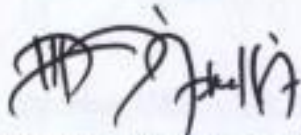
**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu  
(S1) dan Memperoleh Gelar Sarjanah Ekonomi (S.E)**

**Disetujui Oleh :**

**Palembang, September 2019**

**Pembimbing I**



**( Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.)**

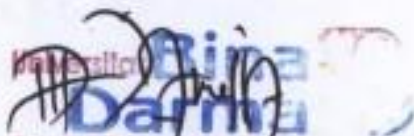
**Pembimbing II**



**( CH. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen**

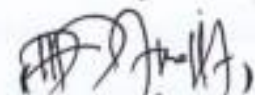


**( Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.)**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK *SMARTPHONE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN", Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal 07 September 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut :

1. Ketua Penguji : Dr. Dina Melita, SE., M.Ec.




2. Sekretaris : CH. Desi Kusmindari, ST., MT.



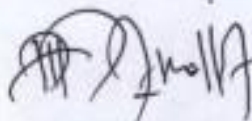
3. Anggota : Septa Hardini, ST., MT.



4. Anggota : Trisninawati, S.E.,M.M.



**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
**Universitas Bina Darma**  
**Palembang**



( Dr. Dina Melita, SE.,M.Ec. )  
NIP : 020209171

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arda Gumanda  
NIM : 14.151.0227 / 14.173.0002

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam 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 *plagrisim checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan,



Arda Gumanda

NIM. 14.151.0227 / 14.173.0002

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk smartphone terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pemberian kuesioner atau angket. Objek penelitian ini adalah mahasiswa/i Universitas Bina Darma Palembang yang menggunakan smartphone xiami selama lebih dari satu tahun hingga saat ini. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi software, yaitu SPSS statistics versi 22. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga dan kualitas produk smartphone terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat pada Coefficients yang membandingkan Unstandardized Coefficients B dan Standard error of estimate sehingga didapat hasil yang dinamakan  $t_{hitung}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< \alpha (0,05)$ , maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian yang telah dihitung dengan uji t membuktikan adanya pengaruh harga dan kualitas produk smartphone terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang terjadi dapat dilihat pada nilai signifikasinya  $< 0,05$  berarti harga dan kualitas produk smartphone berpengaruh sangat nyata terhadap terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga akan digunakan sebagai kontribusi bagi ilmu pemasaran dan ilmu perindustrian, mengenai kualitas produk smartphone terhadap kepuasan pelanggan.*

**Kata kunci:** *Smartphone xiami, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of price and quality of smartphone products on customer satisfaction. This research uses quantitative descriptive method, data collection used is by giving questionnaires or questionnaires. The object of this study is students of Bina Darma University in Palembang who have been using Xiaomi smartphones for more than one year to date. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis using software applications, namely SPSS statistics version 22. To determine the effect of price and quality of smartphone products on customer satisfaction by looking at the coefficients comparing Unstandardized Coefficients B and Standard error of estimate a result called titung. If  $t \text{ count} > t \text{ table}$  and significance level  $< \alpha$  (0.05), then the independent variable individually influences the dependent variable. From the results of research that has been calculated by t test prove the influence of price and quality of smartphone products on customer satisfaction. The effect that occurs can be seen in its significance value  $< 0.05$ , which means that the price and quality of smartphone products have a very significant effect on customer satisfaction. This research will also be used as a contribution to marketing and industrial science, regarding the quality of smartphone products to customer satisfaction.*

**Keywords:** *Smartphone xiaomi, price, product quality, customer satisfaction*

## **MOTTO**

"Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kau harus menciptakannya"

(Chris Grosser)

"Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui"

(Aristotle Onassis)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ Ayahanda Muhammad Rasyid dan Ibunda Siti Hajariyah
- ❖ Saudariku Adinda Devita Sari
- ❖ My wife Novi Marisca, S.Pd
- ❖ Teman seperjuanganku MN1A dan TI1A
- ❖ Almamaterku

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Nama Lengkap : Arda Gumanda  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Program Studi : Manajemen / Teknik Industri  
NIM : 141510227 / 141730002  
Tempat/ Tanggal Lahir : OKU Timur/ 30 Juli 1995  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Ds. Gunung TERANG rt 01/01 Kec.  
Madang Suku I Kab. OKU Timur  
No. Telepon/ HP : 082282462050  
Alamat email : gumandaarda@yahoo.com

### Latar Belakang Pendidikan

SD : SD Negeri Sangkuriang  
SMP : SMP Negeri 02 Gunung Terang  
SMA : SMK Taqwa Belitang  
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan S1 Teknik  
Industri Fakultas Teknik Universitas Bina darma  
Palembang (2014-2019)

### Seminar Dan Training Yang di ikuti

Peserta “*Table Manner Treining*” (2014)  
Peserta “Kadar Bela Negara” (2014)  
Seminar Wirausaha  
Peserta PKL PT. Pusri sriwijaja Palembang



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk *Smartphone* Terhadap Kepuasan Pelanggan**”. Penulis membuat Proposal Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi & Bisnis dan Fakultas Teknik (Doubel Degree) Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan Skripsi ini bukanlah pekerjaan yang mudah, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyusun Proposal Skripsi ini, diantara :

1. Dr. Sunda Ariana, M.PD., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma serta sekaligus dosen pembimbing utama penulis, terima kasih atas arahan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Dr. Firdaus, M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang.

5. Christofora Desi Kusmindari, S.T., M.T., Selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas Bina Darma serta sekaligus dosen pembimbing pendamping proposal skripsi yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu utama membimbing penulis.
6. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen & Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
7. Ayahanda Muhammad Rasyid, Ibunda Siti Hajariyah, dan Adinda Devita Sari yang turut memberikan motivasi, doa, moril, dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
8. My wife Novi Marisca, S.Pd dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Proposal Skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Palembang, September 2019  
Penulis,

(Arda Gumanda)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK INDONESIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK INGGRIS</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
1.6 Keaslian Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Harga .....	11
2.2 Kualitas Produk.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 Variabel .....	16
2.4.1 Variabel Harga ( $X^1$ ) .....	16
2.4.2 Variabel Kualitas Produk ( $X^2$ ) .....	17
2.4.3 Kepuasan Pelanggan (Y).....	18
2.5 Kerangka Penelitian .....	18
2.6 Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Sampel .....	19
3.4 Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Kuesioner .....	20
3.4.2 Skala.....	20
3.5 Validitas dan Reabilitas .....	21

3.5.1	Validitas .....	21
3.5.2	Reabilitas .....	22
3.6	Analisis Data .....	23
3.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	23
3.6.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	23
3.6.3	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	24
3.6.4	Hipotesis (Uji t) .....	24
3.7	Diagram Alir .....	25
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>26</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	26
4.1.1	Deskripsi Responden .....	26
4.1.2	Uji Validitas .....	28
4.1.3	Uji Reabilitas .....	28
4.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	30
4.1.6	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	31
4.1.7	Uji Hipotesis (Uji t) .....	32
4.2	Pembahasan .....	34
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>39</b>
5.1	Kesimpulan .....	39
5.2	Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa Pasar Merek <i>Smartphone</i> di Dunia Tahun 2015 (Unit Dalam Jutaan) .....	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2 Fakultas .....	26
Tabel 4.3 Program Studi .....	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	25

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pangsa Pasar Merek <i>Smartphone</i> di Dunia Tahun 2015 (Unit Dalam Jutaan) .....	4
---	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Gambar Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Data Responden Penelitian
- Lampiran 5 : Data SPSS
- Lampiran 6 : Tabel r, f, t
- Lampiran 7 : Sertifikat TOEFLITP
- Lampiran 8 : Formulir SK Pembimbing
- Lampiran 9 : Formulir Pengajuan Judul
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Formulir Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lulus Ujian Kompre
- Lampiran 13 : Formulir Perbaikan Ujian Kompre
- Lampiran 14 : Hasil Cek Turnitin Skripsi