



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK TEH
PUCUK HARUM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

DIDI YOGI PRAWIRO

41220045

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2024



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK TEH
PUCUK HARUM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

DIDI YOGI PRAWIRO

41220045

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Didi Yogi Prawiro

Nim : 41220045

Proram Studi : Manajemen

Mengatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari ini terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 10 September 2024

Yang membuat pernyataan



Didi Yogi Prawiro

NIM. 41220045

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK TEH PUCUK HARUM.**

Oleh:

Nama : Didi Yogi Prawiro
Nim : 41220045
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 25 bulan September tahun 2024

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M
NIDN. 0602028302

Nama Penelaah/Penguji I

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIDN. 0616118201

Nama Penelaah/Penguji II

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si
NIDN. 0607098601

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Diterima dan disahkan

Pada tanggal 19 Februari 2024

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Mukhlis, S.E., M.M.
NIPY. 16.02.120

Ketua

Jurusan Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.
NIPY. 16.01.101

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Alloh SWT, karena atas izin dan rahmat nya, karena saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah membekali dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Sudarno dan Ibu Sugiati selaku orang tua penulis yang telah memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, motivasi, nasehat, dan kesabaran yang takkan tergantikan dengan apapun.

7. Yusnita Dwi Ferawati selaku kekasih penulis yang selalu menemani penulis dan memberikan semangat serta motivasi sampai detik ini.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terimakasih atas dukungan dan solidaritasnya dengan kebersamaan selama penulis menempuh Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
9. Berbagai pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, saya mengucapkan terima kasih.

Akhir kata, saya berharap semoga Alloh SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 10 September 2024

Penulis,

Didi Yogi Prawiro
NIM. 41220045

ABSTRAK

Produk minuman teh telah mengalami kemajuan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan Teh Pucuk Harum menjadi salah satu pilihan utama dalam kategori produk minuman teh yang sangat diminati di Indonesia. Namun, meskipun Teh Pucuk Harum tetap berada di posisi teratas dalam peringkat penjualan, indeks penjualannya menunjukkan penurunan selama tiga tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Teh Pucuk Harum. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 97 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *SPSS V 26*. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Teh Pucuk Harum.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Tea beverage products have experienced significant progres in recent years, with Teh Pucuk Harum being one of the main choices in the tea beverage product category which is very popular in Indonesia. However, even though Teh Pucuk Harum remains at the top of the sales rankings, its sales index shows a decline over the past three years. This study aims to determine the effect of price, product quality, location and promotion on consumer satisfaction with Teh Pucuk Harum products. This research is a type of quantitative research. The sampling technique used a non-probability sampling method or technique with accidental sampling technique, and the number of samples used was 97 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of SPSS V 26. Based on this research, it shows that price, product quality, service quality, location and promotion have a positive and significant effect on consumer satisfaction with Teh Pucuh Harum products.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1) Kepuasan konsumen.....	8
2) Harga	10
3) Kualitas produk	11

4) Kualitas pelayanan	13
5) Lokasi	14
6) Promosi.....	15
B. Perumusan Model Penelitian.....	18
1) Penelitian Terdahulu	18
2) Perumusan Hipotesis	22
3) Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	21
A. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Lokasi Penelitian	21
3. Waktu Penelitian.....	21
4. Populasi dan Sampel	21
5. Sumber Data	23
6. Teknik Pengumpulan Data	24
7. Definisi Konsep dan Operasional.....	24
B. Teknik Analisis Data	30
1. Uji Instrumen.....	30
2. Analisis Deskriptif.....	32
3. Analisis Regresi Berganda	34

4. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	21
B. Analisis Data dan Pembahasan	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
A. KESIMPULAN.....	21
B. SARAN	22
C. KETERBATASAN PENELITIAN	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data penjualan teh pucuk harum 2021-2023.....	2
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Top Brand Index 2021-2023.....	3
Tabel 2 Operasional Variabel	25
Tabel 3 Keterangan Skor Jawaban Skala Likert	33
Tabel 4 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 5 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 6 Kriteria Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	24
Tabel 7 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 8 Hasil Uji Realibilitas	27
Tabel 9 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	27
Tabel 10 Jawaban Responden Variabel Harga	30
Tabel 11 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	32
Tabel 12 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 13 Jawaban Responden Variabel Lokasi	37
Tabel 14 Jawaban Responden Variabel Promosi.....	39
Tabel 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	43
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 1	44
Tabel 17 Hasil Regresi Berganda	45
Tabel 18 Hasil Uji F persamaan 1	48
Tabel 19 hasil koefisien determinasi persamaan 1	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	37
Lampiran 2 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y).....	43
Lampiran 3 Tabulasi Data Harga (X1).....	46
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X2).....	49
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3).....	52
Lampiran 6 Tabulasi Data Lokasi (X4).....	55
Lampiran 7 Tabulasi Data Promosi (X5)	58
Lampiran 8 Hasil Analisis Deskriptif Y	61
Lampiran 9 Hasil Analisis Deskriptif X1	62
Lampiran 10 Hasil Analisis Deskriptif X2.....	63
Lampiran 11 Hasil Analisis Deskriptif X3	64
Lampiran 12 Hasil Analisis Deskriptif X4.....	65
Lampiran 13 Hasil Analisis Deskriptif X5.....	66
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Y	68
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Harga X1	69
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk X2	70
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X3	71
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Lokasi X4.....	72
Lampiran 19 Hasil Uji Validitas Promosi X5	73
Lampiran 20 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen Y	74
Lampiran 21 Hasil Uji Realibilitas Harga X1	75
Lampiran 22 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk X2.....	76

Lampiran 23 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan X3	77
Lampiran 24 Hasil Uji Realibilitas Lokasi X4.....	78
Lampiran 25 Hasil Uji Realibilitas Promosi X5	79
Lampiran 26 Hasil Uji Normalitas	80
Lampiran 27 Hasil Uji Multikolinearitas	81
Lampiran 28 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82
Lampiran 29 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	83
Lampiran 30 Hasil Uji R Square.....	84
Lampiran 31 Hasil Uji F	85
Lampiran 32 Hasil Uji T	86