

***PRICE, PROMOTION AND PRODUCT QUALITY : THEIR
INFLUENCE ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE CASE
STUDY OF 'MIE GACOAN' IN BEKASI***

SKRIPSI



OLEH:
MARLINDA
NIM: 112010353

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

***PRICE, PROMOTION AND PRODUCT QUALITY : THEIR
INFLUENCE ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE CASE
STUDY OF 'MIE GACOAN' IN BEKASI***

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
MARLINDA
NIM: 112010353

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Marlinda
NIM : 1112010353
Judul Skripsi : *Price, Promotion and Product Quality : Their Influence on Customer Satisfaction in the Case Study of 'Mie Gacoan' in Bekasi*

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka saya yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tugas akhir/skripsi pada program studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 25 April 2024

Pembimbing,



Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M.

NIDN: 0409037205

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

***PRICE, PROMOTION AND PRODUCT QUALITY : THEIR INFLUENCE
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE CASE STUDY OF 'MIE
GACOAN' IN BEKASI***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Marlinda
112010353

Telah dipublikasikan pada *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, Vol.7, No 2, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

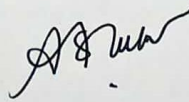
Bekasi, 20 Juli 2024

Ka.Prodi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Marlinda
NIM : 112010353
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil dari karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 25 April 2024
Penulis,



Marlinda

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya“
(Q.S. Al Baqarah:286)

“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Dan jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua”

(Buya Hamka)

“ Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya yang diingat”

(Imam al Syafi’i)

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syaafa’at Beliau selalu menyertai penulis, aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Hamdan dan Ibu Lina Marlina yang selalu melangitkan doa-doa baik dan tak henti-henti memberikan motivasi, semangat dan kasih sayangnya. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku

perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

2. Kedua adik saya Helmi Saiful Hamid dan Meirra Oktaviani Syafira yang selalu memberikan suport dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Pupung Purnamasari, S.E.,M.M dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
4. Kepada teman, sahabat bahkan sudah seperti keluarga, Andhika Aisyah , Yuki Niken, Nadine Arofafiatus, Mahda Widi, Yulia Citra, Enda Hermawan, Irsyad Nasyirudin, Surya Andika, ANJ Grup, Rizky Aditya F, yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat terhadap penulis. Terima kasih karena sudah menemani dan menjadi suport system terbaik, dan semoga persahabatan ini akan terus berlanjut sampai kapanpun.
5. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena sudah berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul “*Price, Promotion and Product Quality : Their Influence on Customer Satisfaction in the Case Study of ‘Mie Gacoan’ in Bekasi*”, ini dengan baik. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT, yang telah memberikan banyak nikmat, rezeki, waktu, dan kemudahan yang tiada habisnya dalam membantu penulis di setiap kegiatan.
2. Bapak Hamzah M. Mardi Putra, S.K.M., M.M selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
4. Ibu Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
5. Ibu Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa selalu memberikan saran dengan penuh kesabaran kepada saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, Menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas akhir/Skripsi/Tesis ini.
7. Terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tak terbatas. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan. Dan tak lupa juga penulis

ucapkan terima kasih kepada keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan serta bantuannya selama ini.

8. Teman, sahabat seperjuangan yang telah menemani dan selalu memberikan semangat.
9. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa. Terimakasih atas diskusi, saran dan semangat yang di berikan.

Terakhir, penulis ucapkan juga terima kasih kepada semua orang yang telah terlibat dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.

Penulis sangat menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan Skripsi sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan laporan penelitian di kemudian hari. Namun demikian, penulis tetap berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. *Aamiin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bekasi, 25 April 2024
Penulis,

Marlinda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	9
2.1.2 Pengertian Harga (Price)	10
2.1.3 Pengertian Promosi (Promotion).....	10
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk (Product Quality).....	11
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	16
2.3.1 Hipotesis.....	16
2.3.2 Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	22
3.1.1 Jenis penelitian	22
3.1.2 Desain Penelitian.....	23
3.2 Definisi Oprasional serta pengukuran Variabel	24
3.2.1 Definisi Oprasional	24
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel	26

3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Metode Pengumpulan Sampel.....	26
3.4 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Jenis Data	27
3.4.2 Sumber Data.....	27
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Analisis Data.....	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	28
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan PT Pestapora Abadi (Mie Gacoan)	33
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden Sebagai Gambaran Umum Mie Gacoan.....	36
4.3 Hasil dan Analisis Penelitian	38
4.3.1 Merancang Path Outer Model	39
4.3.2 Uji Validitas	39
4.3.3 Uji Reliabilitas	41
4.3.4 Analisa Inner Model.....	42
4.3.5 Analisa Hipotesis	42
4.3.6 Implikasi Hasil Penelitian untuk Teoritis.....	44
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	24
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	37
Tabel 4.2 <i>Outer Loading</i>	39
Tabel 4.3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	40
Tabel 4.4 <i>Composite Reliability</i>	41
Tabel 4.5 <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 4.6 <i>R-Square</i>	42
Tabel 4.7 <i>Summary Coefficient</i>	42
Tabel 4.8 <i>Summary Anova</i>	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Daftar Menu serta harga Mie Gacoan	34
Gambar 4.2 Produk Mie diGacoan.....	34
Gambar 4.3 Produk Kudapan	35
Gambar 4.4 Produk Minuman Mie Gacoan	35
Gambar 4.5 <i>Path Outer Model</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Mapping Jurnal	55
Lampiran 2 Kuesioner	65
Lampiran 3 Tabulasi	68
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 5 Outer Model.....	79
Lampiran 6 Inner Model (R Square).....	81

Price, Promotion And Product Quality : Their Influence On Customer Satisfaction In The Case Study Of 'Mie Gacoan' In Bekasi

Marlinda¹⁾
Pupung Purnamasari²⁾

Abstract

The purpose of this study is to determine how customer happiness in the Mie Gacoan case study in Bekasi is influenced by pricing, marketing, and product quality. One hundred respondents provided data for this study using quantitative methodologies. is based on a Likert scale model assessment, which is completed by respondents on a questionnaire that will be given out. The questionnaire was created with the aid of the analysis tool SmartPLS 4 software and a Likert scale, which is a measure of an individual's or a group's attitudes, views, and perceptions on social phenomena. The study's findings demonstrate that Customer Satisfaction (Y) is significantly impacted by the Price variable (X1). The Price variable's tstatistic findings, which are 4.913, are deemed significant since their tstatistic value is greater than 1.66 ($4.913 > 1.66$). Customer Satisfaction (Y) is significantly impacted by the Promotion variable (X2); $tstatistic > 1.66$ ($5.287 > 1.66$). $Tstatistic > 1.66$ ($3.258 > 1.66$) indicates a substantial relationship between the Product Quality variable (X3) and Customer Satisfaction (Y). Costrelated variable (X1). Customer satisfaction (Y) is significantly impacted by promotion (X2) and product quality (X3). The Fstatistic for the Price, Promotion, and Product Quality variables is 195.109, and it is deemed significant as the Fstatistic value is > 2.70 ($195.109 > 2, 70$).

Keywords: Price, Promotion, Quality Produk, Costumer Satisfaction

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK : PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STUDI KASUS ‘MIE GACOAN’ DI BEKASI

Marlinda¹⁾
Pupung Purnamasari²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh Harga, Promosi serta kualitas Produk berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan pada studi kasus Mie Gacoan di Bekasi. Dengan menggunakan metode kuantitatif, data dari penelitian ini dikumpulkan dari 100 Responden. menggunakan penilaian model skala likert sebagai model pengukurannya, yakni diisi responden pada kuesioner yang akan dibagikan. Penyusunan kuesioner menggunakan skala likert, skala yang dipakai dalam mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena social dengan bantuan software SmartPLS 4 sebagai alat untuk menganalisis. Hasil penelitian ini memperlihatkan variabel Price (X1) berpengaruh signifikan kepada Customer Satisfaction (Y) hasil tstatistik untuk variabel Price yakni senilai 4,913 serta dikatakan signifikan karena nilai tstatistik > 1,66 (4,913 > 1,66). variabel Promotion (X2) berpengaruh signifikan kepada Customer Satisfaction (Y), tstatistik > 1,66 (5,287 > 1,66). variabel Product Quality (X3) berpengaruh signifikan kepada Customer Satisfaction (Y), tstatistik > 1,66 (3,258 > 1,66). variabel Price (X1), Promotion (X2), Product Quality (X3) berpengaruh signifikan kepada Customer Satisfaction (Y), Fstatistik untuk variabel Price, Promotion, Product Quality yakni senilai 195,109 serta dikatakan signifikan karena nilai Fstatistik > 2,70 (195,109 > 2,70).

Kata kunci: Harga , Promosi, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan