

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PABRIK TAHU PINK JAYA OEBUFU**

KOTA KUPANG

WASTIO. ALUNAT
19410202

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG

2024

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PABRIK TAHU PINK JAYA OEBUFU

KOTA KUPANG

WASTIO. ALUNAT
19410202



MENYETUJUI

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP

NIDN : 0814076202

Pembimbing II

Eka Imelda Seseli, SE., MM

NIDN : 0817089101

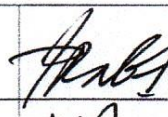
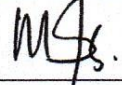
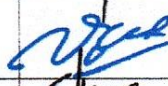

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANAGGAN PADA PABRIK TAHU PINK JAYA OEBUFU KOTA
KUPANG



Dipersiapkan dan disusun oleh:
WASTI O. ALUNAT
NIM: 19410202

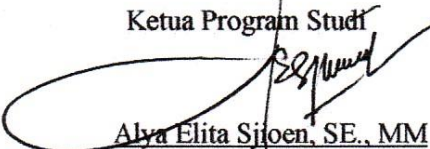
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 29 Januari 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Drs. Robert A. Serang, M. Si	
Penguji Anggota 1	Melvin Djami Rane, SE., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli., SE., MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Ketua Program Studi

Alya Elita Sjoen, SE., MM
NIDN: 0831018301

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Wasti O. Alunat

Nim : 19410202

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang“ yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 27 Januari 2024

Mengetahui

Dekan,



Yang Menyatakan

Mahasiswa



Wati O. Alunat
NIM. 19410202



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin Tanggal 29 Januari 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Wasti O. Alunat
TTL : Upumnasi, 21 Oktober, 1999
NIM : 19410202
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang

Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP

Pembimbing II : Eka M. I. Seseli, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Drs. Robert A. Serang. M, Si	Utama	78	X 40%	31.2
Melvin K. Djami Rane, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	Anggota	80	X 20%	16
Eka M. I. Seseli, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 79.2				
Nilai Aksara: A- (MEMUASKAN)				



MOTTO

“Tetapi Kamu ini, Kuatkanlah Hatimu,

Jangan Lemah Semangatmu,

Karena ada Upah bagi Usahamu”

(2 Tawarikh 15 : 7)

PERSEMBAHAN

Puji syukur, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong, memberi kekuatan, dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Orang tua tercinta Mama Yakomina Alunat yang selalu mendukung dalam doa dan setiap kebutuhan yang di butuhkan dalam kelancaran studi.
3. Bapak Drs. Robert A. Serang, M. Si selaku dosen penasehat akademik yang selalu menasihati penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi ini.
5. Ibu Eka Seseli, SE., MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberi banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta Kaka Nes, kaka Hendrik, kaka Simson, kaka Yanti , kaka Joni, kaka Toni, kaka Yardi, Kaka Venti, adik Vilda, yang selalu membantu dalam doa maupun moril dan materil.

7. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 Manajemen kelas E dan kelas jalur minat Pemasaran, Etsa, Juraimun, Mersi, Sarah, Efan, Serli, Lodia, Roslin, dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing. Kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaannya dan kasihNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pabrik tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.**

Terselesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Godlief Fredik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha wacana kupang selaku pimpinan tertinggi Universitas Kristen artha wacana kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M. Si selaku dekan fakultas ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya E. Sjioen, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen.
5. Bapak Drs. Robert A. Serang, M. Si selaku dosen penasehat akademik
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan telah membimbing penulis.
7. Ibu Eka Seseli, SE., MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.

8. Ibu Drs. Robert A. Serang, M. Si selaku penguji utama dan Ibu Melvin K. Djami Rane, SE., MM selaku penguji anggota.
9. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang,.....2023

Wasti O. Alunat

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	5
1.3 Persoalan Penelitian	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.1 Tujuan Produk	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk	9
2.1.3 Tingkatan Produk	12
2.1.4 Indikator Kualitas Produk	13

2.2 Harga.....	13
2.2.1 Strategi Dalam Penetapan Harga	17
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	19
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	20
2.2.4 Indikator Harga	22
2.3 Kepuasan Pelanggan	24
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4 Konsep Penelitian	26
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis	27
2.5.1 Kerangka Berpikir.....	27
2.5.2 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Populasi Dan Sampel	29
3.1.1 Populasi	29
3.1.2 Sampel.....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	31
3.4 Teknik Analisis Data.....	32
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	32
3.4.2 Analisis Lanjutan	32
3.5 Teknik Pengujian Hipotesis	33
3.5.1 Uji parsial (Uji t)	33

3.5.2 Uji simultan (Uji F)	34
3.5.3 Koefisien Determinasi (R ²)	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Berdirinya Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang	35
4.1.2 Karakteristik Responden	32
4.2 Analisis Pendahuluan	38
4.2.1 Kualitas Produk	39
4.2.2 Harga	40
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	43
4.3 Analisis Lanjutan	45
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.3.2 Uji parsial (Uji t)	46
4.3.3 Uji simultan (Uji F)	47
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	49
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	50
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Implikasi Teoritis	53
5.3 Implikasi Terapan.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Jual Tahu dari Tahun 2019-2022	4
Tabel 3.1 Indikator Empirik, dan skala pengukuran konsep.....	35
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Jawaban Responden mengenai Variabel kualitas produk (X1)	42
Tabel 4.4 Jawaban Responden mengenai Variabel Harga (X2)	44
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.7 Hasil Uji F	51
Tabel 4.8 Hasil Uji koefisien derteminasi R2	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	31
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	
Lampiran 3. Hasil SPSS	
Lampiran 4. Kartu Konsul	
Lampiran 5. Surat Pra Penelitian	
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian	