



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

## SKRIPSI

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK HERBALIFE (STUDI PADA RUMAH SEHAT HERBALIFE DI BENJENG GRESIK SELATAN)

Ita Rosita  
151500237

Dosen Pembimbing  
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs.Ec.,M.Si.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK  
HERBALIFE (STUDI PADA RUMAH SEHAT  
HERBALIFE DI BENJENG GRESIK SELATAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ITA ROSITA  
NIM: 151500237

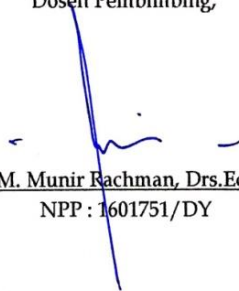
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 04 April 2019

Dosen Pembimbing,



Dr. M. Munir Rachman, Drs.Ec.,Msi

NPP : 1601751/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbalife (Studi Pada Rumah Sehat Herbalife Di Benjeng Gresik Selatan).

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ita Rosita  
b. Nim : 151500237  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [ita6417@gmail.com](mailto:ita6417@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



(Tony Susilo W, SE.,M.Pd.,MSM)  
NPP : 0709494/DY

Surabaya, 13 Mei 2019  
Dosen Pembimbing,

(Dr. M. Munir Rachman, Drs.,Ec.,M.Si)  
NPP : 1601751/DY

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.)  
NIP : 196710191992032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ita Rosita

NIM : 151500237

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian (skripsi) dengan judul : “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk (Studi pada Rumah Sehat Herbalife di Benjeng Gresik Selatan)” yang di usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2018-2019) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 28 Maret 2019

Mahasiswa,



Ita Rosita

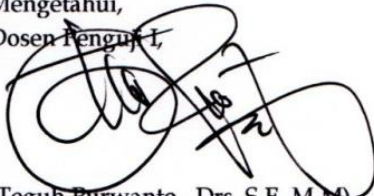
NIM : 151500237

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Minggu  
Tanggal : 28 April  
Tahun : 2019

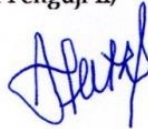
Mengetahui,  
Dosen Penguji I,



(Teguh Purwanto., Drs.,S.E.,M.M)

NIP : 196012221990031001

Dosen Penguji II,



(Aristha Purwanthari S.,S.E.,M.A)

NPP : 1507729/DY

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbalife ( Studi Pada Rumah Sehat Herbalife Di Benjeng Gresik Selatan ) , dapat diselesaikan dengan baik.Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Moch. Munir Rachman, Drs.EC,M.Si,Dr. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Binti selaku pemilik rumah sehat Herbalife di Benjeng Gresik.
6. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Kedua orang tuaku Supriyanto dan Sri Astutik yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.

8. Margo Tri Santuso yang telah memberikan semangat yang tiada henti dan mendukungku selama ini.
9. Teman – teman Manajemen 2015 B terima kasih atas segala bantuannya.
10. Jumaroh Crew (Intan Safitri dan Puji Sasmita) yang selalu membantu dan menyemangati, selama ini ☺.
11. Gang Kupu-Kupu (Annisa, Paleh, Leli, Gendut, Glend, Wahyu, Marjo, Manol) yang telah memberikan dukungan selama ini.
12. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 04 April 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.2.2 Harga	
2.2.2.1 Pengertian Harga .....	20
2.2.2.2 Tujuan Penentuan Harga .....	21
2.2.2.3 Langkah Menentukan Penetapan Harga .....	21
2.2.2.4 Metode Penetapan Harga .....	22
2.2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	23
2.2.2.6 Indikator Harga .....	24
2.2.3 Kualitas Produk	

2.2.3.1	Pengertian Kualitas Produk.....	24
2.2.3.2	Dimensi Kualitas Produk.....	25
2.2.3.3	Tingkatan Hirarki Produk .....	25
2.2.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	26
2.2.3.5	Indikator Kualitas Produk .....	31
2.2.4	Kepuasan Konsumen	
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.4.2	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.4.3	Strategi Kepuasan Konsumen .....	34
2.2.4.4	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	35
2.2.4.5	Mengevaluasi Kepuasan Konsumen .....	36
2.2.4.6	Elemen Kepuasan Konsumen.....	37
2.2.4.7	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	39
2.2.4.8	Indikator Kepuasan Konsumen .....	40
2.3	Kerangka Konseptual.....	41
2.4	Hipotesis .....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian.....	43
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1	Populasi .....	46
3.2.2	Sampel .....	46
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Langkah-langkah dan Teknik yang Digunakan .....	49
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	
3.4.2.1	Lokasi Penelitian.....	51
3.4.2.2	Waktu Penelitian.....	51
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	

3.5.1	Variabel Penelitian .....	51
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	54
3.6.2	Uji Normalitas .....	55
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	56
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	61
4.2	Gambaran Umum Responden	
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.2.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
4.2.5	Data Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	65
4.2.6	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan .....	66
4.2.6.1	Variabel Harga (X1).....	67
4.2.6.2	Variabel Kualitas Produk (X2) .....	70
4.2.6.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	74
4.3	Analisis Data dan Hasil Penelitian	
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	78
4.3.1.1	Uji Validitas.....	78
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	83
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	87
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas .....	88
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	89

4.3.2.4 Uji Autokorelasi.....	90
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
4.3.4 Pengujian Hipotesis	
4.3.4.1 Uji T.....	93
4.3.4.2 Uji F.....	94
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	94
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	
4.4.1 Harga (X1) Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	96
4.4.2 Kualitas Produk (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	96
4.4.3 Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	97

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	41
3.1 Rancangan Penelitian .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4: Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi
- Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 12: Tabel Penelitian Terdahulu