



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. MANDIRI LABEL DI
SIDOARJO**

**Akhmad Darul Firdaus
171500159**

**Dosen Pembimbing
Tri Ari Prabowo, S.E., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. MANDIRI
LABEL DI SIDOARJO**

SKRIPSI

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

**AKHMAD DARUL FIRDAUS
171500159**

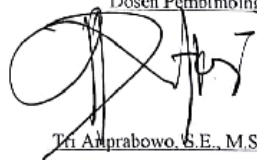
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji:

Tanggal :

Dosen Pembimbing,



Tri Anprabowo, S.E., M.Si.

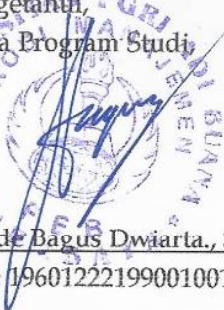
NIP. 196710191992032001

Dipindai dengan CamScanner


HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mandiri Label di Sidoarjo
2. Identitas Mahasiswa
 - a. Nama : Akhmad Darul Firdaus
 - b. NIM : 171500159
 - c. Program Studi : Manajemen
 - d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
 - e. Alamat e-mail : darulfirdaus1998@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi


I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M
NIP : 19601222199001001

Surabaya, 8 Agustus 2022
Dosen Pembimbing,


Tri Ari Prabowo, S.E, M.Si
NIP/NPP : 1809867/DY

Menyetujui
Dekan,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM

NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 10 Juni
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak.
NPP : 8602112/DY

Penguji II



Fauziyah, S.Si., M.Si.
NPP : 1504721/DY

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh kwaliras produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada CV. Mandiri Label di Sidoarjo”**

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat

1. Bapak Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tri Ari Prabowo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar program studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama ini.
6. Kepada anggota rumah bahagia yang senantiasa memberikan motivasi serta hiburan dikala depresi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan baik moral maupun materi serta semangat kepada penulis.

8. Dan untuk diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih karena sudah mau untuk tetap kuat.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan untuk memperbaiki bila ada salah kata yang disengaja maupun tidak disengaja. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Sidoarjo , 16 Juni
Penulis

Akhmad Darul Firdaus

MOTTO

**“Sabar itu memang sakit, Sabar itu memang capek,tapi
percayalah sabar akan berubah manis pada saatnya...**

Kapan ?? ya sabar aja...”

~Akhmad Darul Firdaus~

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Darul Firdaus

Nim : 171500159

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Mandiri Label di Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar benarnya.

Surabaya, 08 Agustus 2022

Mahasiswa,



Akhmad Darul Firdaus

171500159

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
BERITA ACARA UJIAN	IV
KATA PENGANTAR	V
MOTTO.....	VII
SURAT PERNYATAAN.....	VIII
ABSTRAK.....	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran	13
2.2.2 Kualitas Produk.....	14
2.2.3 Harga	17
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	19
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	31
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32

3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.4.2 Kuesioner	33
3.4.3 Skala pengukuran	34
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1 Variabel Penelitian.....	35
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	39
3.6.3 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
4.1 HASIL Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.2 Identifikasi Responden.....	43
4.1.3 Uji Instrumen.....	44
4.1.4 Uji Asumsi.....	46
4.1.5 Regresi Linier	49
4.1.6 Uji Hipotesis	51
4.2 Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	24
3.1 Rancangan Penelitian	30
4.1 Grafik Scatterplot	49

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Skala Likert.....	32
TABEL 4.1 Jenis Kelamin	44
TABEL 4.2 Usia.....	44
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas	45
TABEL 4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	46
TABEL 4.5 Hasil Uji Normalitas	47
TABEL 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
TABEL 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	49
TABEL 4.8 Hasil Uji Linear Berganda.....	50
TABEL 4.9 Hasil Uji t.....	51
TABEL 4.10 Hasil Uji f.....	52