

**PENGARUH HARGA DAN VARIAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus di PT. Kedaung Group Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

**LINDA SAFILIN**

1121408102

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH HARGA DAN VARIAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus di PT. Kedaung Group Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

**LINDA SAFILIN**

**1121408102**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : LINDA SAFILIN**  
**NPM : 1121408102**  
**Judul : PENGARUH HARGA DAN VARIAN PRODUK TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Kasus di PT. Kedaung Group Surabaya)**

**Surabaya, 04 April 2018**

**Mengetahui,**

**Disetujui Oleh,**

**Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Endro Tahjono, MM**

**Dra. Awin Mulyati, MM**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 07 Agustus 2018

### DEWAN PENGUJI :

1. Dra. Awin Mulyati, MM

Ketua

2. Dra. Sri Andayani, MM

Anggota

3. Dr. Ayun Maduwinarti, MP

Anggota



(  
(  
(

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LINDA SAFILIN

NPM : 1121408102

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Pengaruh Harga dan Varian Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT. Kedaung Group Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 04 April 2018

Yang membuat Pernyataan

  
LINDA SAFILIN  
(LINDA SAFILIN)

## **MOTTO**

“Hidup itu seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

“Jangan takut untuk membuat sebuah kesalahan. Tapi pastikan Anda tidak melakukan kesalahan yang sama dua kali.”

(Akio Morita)

“Bekerja keras. Lakukan yang terbaik. Simpan kata-kata Anda Jangan terlalu sombong. Percaya kepada Tuhan. Jangan takut; dan jangan pernah lupakan teman.”

**(Harry S. Truman)**

## **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian tentang pengaruh *Harga dan Varian Produk* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kedaung Group Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menjual produk di PT. Kedaung Group. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan penyebaran kuesioner melalui media online atau email yang dikirimkan kepada para pelanggan PT. Kedaung Group Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dari konsumen di PT. Kedaung Group Surabaya. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Harga* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kedaung Group Surabaya. *Varian Produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Kedaung Group Surabaya. *Harga dan Varian Produk* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan barang di PT. Kedaung Group Surabaya. Faktor yang paling mendominasi kepuasan pelanggan adalah *Harga*.

Kata kunci : Harga, varian produk, dan kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*In this study the authors conducted research on the influence of price and varian product to the satisfaction customer at PT. Kedaung Group Surabaya. Population in this research is consumer who sell product at PT. Kedaung Group. Data collection techniques were obtained by distributing questionnaires via online media or emails sent to customers of PT. Kedaung Group Surabaya. The number of samples used in this study as many as 100 respondents taken from consumers in PT. Kedaung Group Surabaya. then conducted an analysis of the data obtained by using data analysis quantitatively.*

*The results showed that the price has a positive and significant effect on customer satisfaction in PT. Kedaung Group Surabaya. Product Variant has positive and significant effect to customer satisfaction of PT. Kedaung Group Surabaya. Price and Variant Products together have a positive and significant impact on customer satisfaction of goods in PT. Kedaung Group Surabaya. The most dominant factor in customer satisfaction is Price.*

*Keywords: Price variant product, and service satisfaction.*



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Yang aku sayangi yaitu orang tuaku “Ayahku Sulih Didik Susanto dan Ibuku Sri Minarni” yang selalu mendoakan dan mendukung hal apapun yang aku lakukan selama ini.
2. Dan kedua adikku tersayang “Adekku Jesika Mareta dan Jeri Febian” yang selalu membantu kakaknya dalam hal yang hal apapun.
3. Almamater yang aku banggakan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA DAN VARIAN PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (Studi Kasus di PT.Kedaung Group Surabaya)“. Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai Gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi S-1 Jurusan Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku Kaprodi Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran demi terselesaikannya skripsi ini
5. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan
6. Orang tua saya yang telah mendoakan dan mendukung baik secara moril dan materil selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman saya Ayu, Monica, Annisa, Panji, Arbi, dan Ujen yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Pada pimpinan perusahaan dan tenaga kerja PT. Kedaung Group terimakasih atas kerjasamanya dan dukungannya selama ini.
9. Para responden yang bersedia membantu dan meluangkan waktunya.
10. Petugas perpustakaan dan staff Tata Usaha Jurusan Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku literaturnya.

Akhir kata semoga bantuan dan budi baik yang mereka berikan kepada penulis memperoleh kemurahan dan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 06 Februari 2018  
(LINDA SAFILIN)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO.....	i
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
1.1. Latar Belakang Masalah.....	15
1.2. Perumusan masalah.....	16
1.3. Tujuan Riset .....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Sistematika Penelitian .....	17
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
2.2. Landasan Teori.....	20
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	20
2.2.2. Bauran Pemasaran .....	21
2.2.3. Unsur Bauran Pemasaran .....	21
2.2.4. Konsep Pemasaran .....	22
2.3. Harga.....	22
2.3.1. Pengertian Harga .....	22
2.3.2 Metode Penetapan Harga .....	23
2.3.3. Metode Pengukuran Harga.....	24

2.3.4. Indikator Harga .....	24
2.4. Produk .....	25
2.4.1 Pengertian Produk .....	25
2.4.2 Bauran Produk.....	25
2.4.3 Pengertian Varian Produk .....	25
2.4.4. Indikator Varian Produk.....	26
2.4.5. Metode Pengukuran Produk .....	26
2.5. Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
3.1. Rancangan Penelitian .....	30
3.1.1. Tipe Penelitian.....	30
3.1.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.2. Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1. Populasi .....	30
3.2.1 Sampel.....	30
3.3. Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	31
3.3.1. Skala Pengukuran .....	31
3.3.2. Instrumen Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4.1. Kuesioner .....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1. Uji Validitas .....	32
3.5.2 Uji Reabilitas.....	33
3.5.3. Uji Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.4 Uji F (uji secara simultan) .....	34
3.5.5 Uji t (uji parsial) .....	34
3.5.6 Uji $R^2$ (koefisien determinasi) .....	34

3.6 Definisi Operasional Variabel .....	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Profil Perusahaan.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	36
4.2 Struktur Organisasi PT. Kedaung Group Surabaya.....	37
1.3    Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
A.    Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
B.    Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
C.    Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
D.    Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
E.    Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
1.    Deskripsi Variabel Harga .....	44
2.    Deskripsi Variabel Varian Produk .....	45
3.    Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
A.    Uji Reliabilitas .....	50
B.    Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	51
1.4    Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
Lampiran 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KUESIONER PENELITIAN .....	59
Lampiran 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 2. TABULASI JAWABAN RESPONDEN .....	62
Harga ( X1 ) .....	62
Varian Produk ( X2 ).....	65
Kepuasan Pelanggan ( Y ) .....	68
Lampiran 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Uji Validitas .....	72
Harga ( X1 ) .....	72

Varian Produk ( X2 ).....	73
Kepuasan Pelanggan ( Y ).....	74
Uji Realibilitas .....	75
Lampiran 4 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Analisa Regresi SPSS.....	76
Lampiran 5 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Dokumentasi .....	78