

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU
PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY
NAJLA BEKASI**

SKRIPSI

**YENI ANDRIANI RITONGA
21170000333**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU
PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY
NAJLA BEKASI**

SKRIPSI

**YENI ANDRIANI RITONGA
21170000333**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Agustus 2021



YENI ANDRIANI RITONGA

NPM 21170000333

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs.Soebekti Singgih Hadi, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs.Soebekti Singgih Hadi, M.Sc



Muhammad Ramaditya BBA, M.sc


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:


PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI


telah diuji dalam suatu sidang karya ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, pada tanggal dengan nilai

Panitia ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen)

2.  ; Drs.Soebekti Singgih Hadi, M.Sc.
(Pembimbing)

3.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Dosen Penguji 1)

4.  ; Rama Chandra, SE., ME
(Dosen Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas yang telah dilimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Soebekti Singgih Hadi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc dan bapak Rama Chandra, SE., ME selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji saya selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Manorong M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Dr. Anhar , M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Star1 Manajemen.
6. Kepada seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan sebagian ilmunya.
7. Kedua orang tua yang amat sangat saya cintai dan sayangi, Bapak Erwin Ritonga dan Ibu Mulyati, yang selalu memberikan semangat, dorongan, doa dan perhatian yang luar biasa besar. Serta adik saya, Horesio Gonzales Ritonga, Abdur Rahman Ritonga, Rizki Aditia Ritonga, Putri Andini Ritonga, dan Muhammad Haikal Ritonga yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk terus berjuang.
8. Spesial kepada teman seperjuangan saya Fauziah, Ipyana, Rahmi, Sasti, Rosa, Restu, Bella, Sarah yang selalu memberikan semangat, doa, serta

dukungan moril-material dengan keikhlasan yang begitu besar untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Naufal Rizky Perdana, Kim Taehyung, Kim Seok-jin, Kim Nam-joon, Min yoongi, Park Jimin, Jeon Jung-kook, Jung Ho-seok, yang selalu menemani saya dan selalu memberikan hiburan dan semangat untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Segenap Bittersweet by Najla Bekasi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
11. Segenap teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) khususnya kelas Reguler Pagi Manajemen dan Akuntansi Jakarta Angkatan 2017 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas masukan-masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Dan yang terakhir saya saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah kuat, semangat dan tekun sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 23 Agustus 2021



YENI ANDRIANI RITONGA

NPM 21170000333

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yeni Andriani Ritonga
NPM : 21170000333
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:


PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU PENGIRIMAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 23 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Yeni Andriani Ritonga

Nama	: Yeni Andriani Ritonga	Dosen Pembimbing
NPM	: 21160000333	Drs. Soebekti Singgih Hadi, M.Sc.
Program Studi	: S-1 Manajemen	

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WAKTU PENGIRIMAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Produk, Harga, Waktu Pengiriman dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bittersweet By Najla Bekasi.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif dengan dengan strategi penelitian yang digunakan peneliti adalah strategi asosiatif/kausalitas. Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner sebanyak 97 pelanggan Bittersweet by Najla Bekasi. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan *probability sampling* metode survei (*sampling total*). Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package of Social Science*) penelitian menguji Inner model, outer model dan hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Konsumen, Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Waktu Pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Waktu Pengiriman, Promosi,
Kepuasan Konsumen**

Name	: Yeni Andriani Ritonga	Advisor
NPM	: 21160000333	Drs. Soebekti Singgih Hadi, M.Sc.
Study Program	: S-1 Manajemen	

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, DELIVERY TIME AND PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION ON BITTERSWEET BY NAJLA BEKASI

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of Product Quality, Price, Delivery Time and Promotion on Consumer Satisfaction at Bittersweet By Najla Bekasi.

The research method used by the researcher is quantitative with the research strategy used by the researcher is the associative research strategy. This study uses primary data by distributing questionnaires through Google forms as many as 97 Bittersweet by Najla Bekasi customers. The sampling technique used was purposive sampling technique. The data processing method in this study used SPSS (Statistical Package of Social Science), the study tested the Validity Test, Reliability Test and Partial Hypothesis Testing (t test) using the SPSS 25.0 application.

The results of this study indicate that product quality has a significant effect on consumer satisfaction, price has a significant effect on consumer satisfaction, delivery time has a significant effect on consumer satisfaction, and promotions have a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Delivery Time, Promotion, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penulisan	7
1.4. Manfaat Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	16
2.2.2. Manajemen Pemasaran	17
2.2.3. Bauran Pemasaran	17
2.2.4. Kualitas Produk (Quality Of Product)	19
2.2.5. Harga.....	23
2.2.6. Waktu Pengiriman	27
2.2.6. Promosi.....	28
2.2.7. Kepuasan Konsumen	32
2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian	33

	Halaman
2.3.1. Hubungan Antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen	33
2.3.2. Hubungan Antara Pengaruh harga dengan kepuasan konsumen	33
2.3.3. Hubungan Antara Waktu pengiriman dengan kepuasan konsumen	33
2.3.4. Hubungan Antara Pengaruh Promosi dengan kepuasan konsumen.....	33
2.4. Pengembangan Hipotesis	34
2.5. Kerangka Konseptual.....	35
BAB III METODA PENELITIAN.....	37
3.1. Strategi Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2.1. Populasi penelitian	38
3.2.2. Sampel Penelitian	38
3.3. Metoda Pengumpulan Data.....	39
3.4. Operasionalisasi Variabel	40
3.5. Metoda Analisis Data	48
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian	48
3.6. Penyajian Data.....	50
3.6.1. Analisis Statistik Data.....	50
3.6.2. Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	52
4.2. Deskripsi Responden dan Data	54
4.2.1. Karakteristik Responden.....	54
4.2.2. Analisis Data Hasil Penelitian.....	56
4.3. Hasil Pengujian Instrumen.....	60
4.3.1. Uji Validitas.....	60
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	62
4.3.3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	63
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.4.1. Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen	72
4.4.2. Hubungan antara Harga dengan kepuasan konsumen	72

	Halaman
4.4.3. Hubungan antara Waktu Pengiriman dengan kepuasan konsumen	72
4.4.4. Hubungan antara Promosi dengan kepuasan konsumen	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Simpulan	74
5.2. Saran	76
DAFTAR REFERENSI	77
LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2. Skor Untuk Jawaban Kuesioner	42
Tabel 3.3. Variabel Kualitas Produk (X_1)	43
Tabel 3.4. Variabel Harga (X_2).....	44
Tabel 3.5. Variabel Waktu Pengiriman (X_3)	445
Tabel 3.6. Variabel Promosi (X_4)	46
Tabel 3.7. Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	47
Tabel 3.8. Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.2. Data responden berdasarkan Jenis kelamin	55
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	55
Tabel 4.4. Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	60
Tabel 4.5. Pengujian Validitas Variabel Harga (X_2).....	61
Tabel 4.6. Pengujian Validitas Variabel Waktu Pengiriman (X_3)	61
Tabel 4.7. Pengujian Validitas Variabel Promosi (X_4)	61
Tabel 4.8. Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	62
Tabel 4.9. Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.10. Korelasi Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen	63
Tabel 4.11. Korelasi Harga dengan Kepuasan konsumen.....	65
Tabel 4.12. Waktu pengiriman dengan Kepuasan konsumen	67
Tabel 4.13. Promosi dengan Kepuasan konsumen	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Hubungan Kualitas Produk, Harga, Waktu Pengiriman, dan Promosi dengan Kepuasan Konsumen	35
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas produk	556
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Harga	57
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Waktu Pengiriman	58
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Promosi	58
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen	59
Gambar 4.6. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian	591

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Tabulasi Responden Kuesioner	90
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden Kuesioner Variabel Kualitas Produk	93
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	108
Lampiran 5. Hasil uji Reliabilitas	113
Lampiran 6. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	114
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	116
Lampiran 8. Surat Keterangan Riset	117