

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SMARTPHONE OPPO F9 YANG DI MODERASI  
OLEH PROMOSI**

(Studi kasus pengguna *Smartphone* Oppo F9 di wilayah RW 03 Kelurahan Ujung  
Menteng)

**SKRIPSI**

**IKA MURNI ASIH  
21150000261**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*SMARTPHONE OPPO* YANG DIMODERASI OLEH  
PROMOSI**

**SKRIPSI**

**IKA MURNI ASIH  
21150000261**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
SYARAT MENJADISARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE OPPO F9 YANG DI MODERASI OLEH PROMOSI**

(Studi kasus pengguna *Smartphone Oppo F9* di wilayah RW 03 Kelurahan Ujung  
Menteng)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Prorgam Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat 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 unsure tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 2 September 2019



**IKA MURNI ASIH**

NPK 21150000261

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

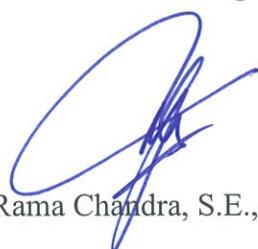
### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE OPPO F9 YANG DI MODERASI OLEH PROMOSI**

(Studi kasus pengguna *Smartphone* Oppo F9 di wilayah RW 03 Kelurahan Ujung  
Menteng)

dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM)  
di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.  
Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Rama Chandra, S.E, M.E dan  
diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi  
syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Indonesia, Jakarta.

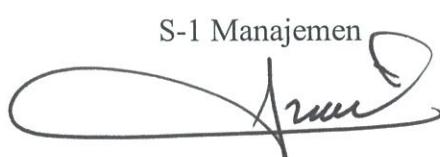
Jakarta, 2 September 2019

Pembimbing,



Rama Chandra, S.E., M.E

Kepala Program Studi



Drs. Sumitro, Msc

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE OPPO F9 YANG DI MODERASI OLEH PROMOSI**

(Studi kasus pengguna *Smartphone* Oppo F9 di wilayah RW 03 Kelurahan Ujung  
Menteng)

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 23  
September 2019 dengan nilai B

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1. 

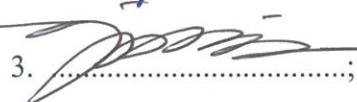
Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. 

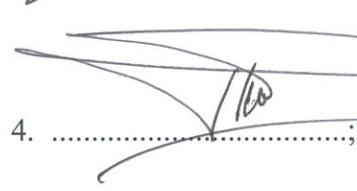
Rama Chandra, SE, ME

(Pembimbing)

3. 

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

(Anggota Penguji 1)

4. 

Asep Saefurahman, SE., ME

(Anggota Penguji 2)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagaimana, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Rama Chandra, S.E, M,E selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji (1) dan penguji (2) yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Bapak Muhammad Raditya, BBA., MSc selaku Sekretaris Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
7. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
8. Kedua orangtua penulis, Bapak Arifin dan Ibu Yusmiyati yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, moril maupun materil kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Suamiku Sultan Saifullah yang tak henti-hentinya selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabatku Putri, Caca, Hafizah, Anis, Tya dan Kak Celiyang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman STEI program S-1 Manajemen angkatan 2015 atas kebersamaannya selama kuliah.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengaharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2019

**IKA MURNI ASIH**

NPK 21150000261

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama	:	Ika Murni Asih
NPM	:	21150000261
Program Studi	:	Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti NonEkslusif (Non - exclusive Royalty- Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SMARTPHONE OPPO YANG DIMODERASI OLEH PROMOSI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*)merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian perrnyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : .....

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

Ttd

Ika Murni Asih

Ika Murni Asih NPK 21150000261 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Rama Chandra, S.E, M.E
<b>PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SMARTPHONE OPPO YANG DIMODERASI OLEH PROMOSI</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan smartphone Oppo yang di moderasi oleh promosi. Penelitian ini dilakukan di wilayah RW 003 Kelurahan Ujung Menteng, Kecamatan Cakung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner.</p> <p>Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi asosiatif. Populasi yang diambil adalah konsumen smartphone Oppo F9. Untuk menganalisis data menggunakan path analysis dengan metode Partial Least Square yaitu menggunakan warpPLS 6.0.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, promosi produk memoderasi secara positif tetapi tidak signifikan antara pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, promosi harga memoderasi secara positif tetapi tidak signifikan antara pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.</p>	
<p><b>Kata kunci:</b> Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Promosi.</p>	

Ika Murni Asih NPK 21150000261 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Rama Chandra, S.E, M.E
<b>PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SMARTPHONE OPPO YANG DIMODERASI OLEH PROMOSI</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<p><i>This study aims to determine the effect of product quality and price on Oppo smartphone customer satisfaction moderated by promotion. This research was conducted in RW 003 Ujung Menteng Sub-District, Cakung District. The number of samples in this study were 100 respondents. This study uses primary data through questionnaires.</i></p> <p><i>The research strategy used in this study is the associative strategy. The population taken is Oppo F9 smartphone consumers. To analyze the data using path analysis with the Partial Least Square method using warpPLS 6.0.</i></p> <p><i>The results of this study indicate that product quality has a positive effect on customer satisfaction, price has a positive effect on customer satisfaction, promotion of products moderates positively but not significantly between the effect of product quality on customer satisfaction, price promotion moderates positively but not significantly between the effect of prices on customer satisfaction.</i></p>	
<p><b>Keywords:</b> <i>Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Promotion</i></p>	

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN 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 .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	6

**Halaman**

2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	11
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.2.3. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.2.4. Pengertian Harga.....	15
2.2.5. Pengertian Promosi .....	19
2.2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	26
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	28
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	30
3.2. Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1. Populasi penelitian .....	31
3.2.2. Sampel penelitian .....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.4. Operasional Variabel.....	33
3.5. Metoda Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	43
4.2. Deskripsi Responden .....	44

**Halaman**

4.3. Analisis Statistik Data.....	47
4.3.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	47
4.3.2. Model struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	52
4.3.3. Pengujian Hipotesis.....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1. Simpulan .....	56
5.2. Saran.....	57
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Indikator Variabel Penelitian .....	33
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Likert .....	35
<b>Tabel 4.1.</b> Deskripsi Responden.....	44
<b>Tabel 4.2.</b> Nilai Loading Indikator Variabel Reflektif.....	48
<b>Tabel 4.3.</b> Correlation Among Laten Variabels and SquareRoots of AVEs...	49
<b>Tabel 4.4.</b> <i>Laten Variable Cofficients</i> .....	50
<b>Tabel 4.5.</b> <i>Model Fit Indeks</i> .....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Konseptual Penelitian ..... 29
<b>Gambar 4.1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 18-25 tahun..... 45
<b>Gambar 4.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 26-30 tahun..... 46
<b>Gambar 4.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 31-40 tahun..... 46
<b>Gambar 4.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia >40 tahun..... 47
<b>Gambar 4.5</b>	Hasil Model Pengolahan Data..... 52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	60
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Data Responden .....	63
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Output WarpPLS .....	68
<b>Lampiran 4.</b> Output Model Penelitian .....	76
<b>Lampiran 5.</b> Surat Riset Penelitian .....	77
<b>Lampiran 6.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	78