

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
PADA WORD OF MOUTH**

(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

SKRIPSI

**DIMAS SULISTIYO NUGROHO
2114000332**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
PADA WORD OF MOUTH**

(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

SKRIPSI

**DIMAS SULISTIYO NUGROHO
2114000332**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 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 KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA WORD OF MOUTH

(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-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 dana tau 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 akan bersedia menerima sanksi suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Februari 2019



DIMAS SULISTIYO NUGROHO

NPM 2114000332

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA WORD OF MOUTH

(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. 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, 26 Februari 2019.

Pembimbing,



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

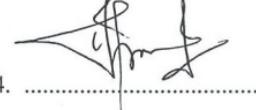
Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA WORD OF MOUTH

(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading

telah diuji dalam suatu siding skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S – 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 27 Maret 2019 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.
(Pembimbing)
4.  ; Imelda Aprileny, SE, ME.
(Anggota Penguji)
5.  ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karna berkat rahmat dan ridha-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam dipanjatkan kepada Nabi Muhammad S.A.W beserta seluruh keluarga-nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan seagaian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Penulisan Skripsi ini merupakan kerja keras penulis dengan mendapat bantuan, pertolongan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME dan Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Dedi Kusdinar, SH, MM selaku dosen PA 1-D Manajemen.
6. Manajer Area Joni Steak yang berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta saya Mamah dan Bapak yang telah banyak memberikan curahan doa, dukungan dan kasih sayang yang tak terkira, dan memberikan dorongan kepada penulis secara moral maupun materil sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
8. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.

9. Serta Kakak-kakak penulis tercinta, Alip dan Agus, serta kakak ipar dan juga Keponakan saya tercinta termasuk anggota keluarga dan kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
10. Kepada Neva Ayu Indriani yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dalam memberikan semangat yang tak ada batasnya dan juga memberikan doa, dukungan, serta motivasi. Dan juga sahabat saya Vio dan juga Martina
11. Keluarga 4D Manajemen Rabbina, Dita, Evi, Tasya, Novi, Marisa, Hesty, Pita, Nisa, Diah, Dwi I, Dwi R, Rika, Iim, Randi, Diki, Lemo, Martina, Iqbal, Dika, Puji yang tiada henti memberikan dukungan dan semangat hingga skripsi ini selesai.
12. Team perpustakaan dan prodi Manajemen khususnya mas Pandi yang sangat baik memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi.
13. Teman-teman angkatan 13, 14, dan juga teman-teman angkatan 15.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Maka, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran guna membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Februari 2019

DIMAS SULISTIYO NUGROHO
NPM 2114000332

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	:	Dimas Sulistiyo Nugroho
NPK	:	2114000332
Program Studi	:	S-1 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 DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA WORD OF MOUTH (Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Februari 2019

Yang menyatakan,

Dimas Sulistiyo Nugroho

Dimas Sulistiyo Nugroho
NPM 2114000332
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA WORD OF
MOUTH**
(Studi kasus pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada *word of mouth* pada konsumen Joni Steak di Kelapa Gading.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Joni Steak di Kelapa Gading. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dan metoda analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menyimpulkan (1) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. (2) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. (3) Pengaruh kualitas produk terhadap *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan. (4) Pengaruh harga terhadap *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan. (5) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan. (6) Pengaruh kualitas produk terhadap *word of mouth* melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. (7) Pengaruh harga terhadap *word of mouth* melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. (8) Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. (9) Pengaruh kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen terhadap *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen memediasi kualitas produk dan harga terhadap *word of mouth*.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen dan Word of Mouth

Dimas Sulistiyo Nugroho
NPM 2114000332
Majoring S-1 Management

Lecturer :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AND THE IMPACT ON WORD OF MOUTH
(Case study on Joni Steak consumers in Kelapa Gading)**

ABSTRACT

This study aims to determine the direct and indirect effects of product quality and price on consumer satisfaction and its impact on word of mouth on Joni Steak consumers in Kelapa Gading.

This study uses primary data with questionnaire. The population in this study is Joni Steak consumers in Kelapa Gading. The sample in this study was 100 respondents and the data analysis method used was path analysis.

The results concluded (1) the effect of product quality has a positive and significant on customer satisfaction. (2) the effect of price has a positive and insignificant on customer satisfaction. (3) the effect of product quality has a positive and significant on word of mouth. (4) the effect of price has a positive and significant on word of mouth. (5) The effect of consumer satisfaction has a positive and significant on word of mouth. (6) The effect of product quality on word of mouth through has a positive significant customer satisfaction. (7) The effect of price on word of mouth through has a positive and insignificant customer satisfaction. (8) The influence of product quality and price has a positive and significant on customer satisfaction. (9) The influence of product quality, price and consumer satisfaction has a positive and significant on word of mouth. So it can be said that customer satisfaction mediate the influence of product quality and price to word of mouth.

Keywords: Product Quality, Price, Consumer Satisfaction and Word of Mouth

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 Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.3. Bauran Pemasaran	13
2.2.4. Kualitas Produk	14
2.2.5. Harga	16
2.2.6. Kepuasan Konsumen	17
2.2.7. <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	19

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	20
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB III METODA PENELITIAN	27
3.1. Strategi Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1. Populasi Penelitian	27
3.2.2. Sampel Penelitian	27
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1. Jenis Data.....	28
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	29
3.4. Operasionalisasi Variabel	29
3.5. Metoda Analisis Data	32
3.5.1. Metoda Pengolahan Data.....	32
3.5.2. Metoda Penyajian Data.....	32
3.5.3. Analisis Statistik Data	32
3.6. Pengujian Hipotesis	34
3.6.1. Pengujian hipotesis parsial	34
3.6.2. Pengujian hipotesis simultan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2. Deskripsi Responden	37
4.3. Deskripsi Data	39
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.4.1. Uji Validitas.....	41
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	44
4.5. Analisis Statistik Data	45

	Halaman
4.6. Pengujian Hipotesis	51
4.7. Temuan Hasil Penelitian.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran	61
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i> untuk Penelitian.....	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4.2. Validitas Instrumen Perbutir untuk Kualitas Produk	41
Tabel 4.3. Validitas Instrumen Perbutir untuk Harga	42
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Perbutir untuk Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Perbutir untuk <i>Word Of Mouth</i>	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.7. Koefesien Determinasi Struktural 1.....	45
Tabel 4.8. Hipotesis (Uji-F) secara berganda jalur 1	46
Tabel 4.9. Hipotesis (Uji-t) Analisis Struktural 1	46
Tabel 4.10. Koefesien Determinasi Struktural 2.....	48
Tabel 4.11. Hipotesis (Uji-F) secara berganda jalur 2	48
Tabel 4.12. Hipotesis (Uji-t) Analisis Struktural 2	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual Penelitian..... 26
Gambar 3.1.	Model Diagram Jalur Persamaan Struktural..... 33
Gambar 4.1.	Diagram Skala <i>Likert</i> Kualitas Produk 39
Gambar 4.2.	Diagram Skala <i>Likert</i> Harga 40
Gambar 4.3.	Diagram Skala <i>Likert</i> Kepuasan Konsumen..... 40
Gambar 4.4.	Diagram Skala <i>Likert Word Of Mouth</i> 41
Gambar 4.5.	Diagram Hasil Persamaan Struktural 1..... 47
Gambar 4.6.	Diagram Hasil Persamaan Struktural 2..... 50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Struktur Organisasi Joni Steak	70
Lampiran 3. Skor untuk Variabel Kualitas Produk.....	71
Lampiran 4. Skor untuk Variabel Harga.....	75
Lampiran 5. Skor untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	79
Lampiran 6. Skor untuk Variabel <i>Word Of Mouth</i>	83
Lampiran 7. Uji Validitas Kualitas Produk.....	87
Lampiran 8. Uji Validitas Harga.....	88
Lampiran 9. Uji Validitas Kepuasan Konsumen	89
Lampiran 10. Uji Validitas <i>word of mouth</i>	90
Lampiran 11. Uji Reliabel Penelitian.....	91
Lampiran 12. Hasil Pengolahan Data Struktural 1	92
Lampiran 13. Hasil Pengolahan Data Struktural 2	93
Lampiran 14. Surat Riset	94
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup.....	95