



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN
SUSU FRISIAN FLAG DI ALFAMART CILANDAK KKO**

SKRIPSI

NATASYA SALSABILA 2010111191

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN
SUSU FRISIAN FLAG DI ALFAMART CILANDAK KKO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

NATASYA SALSABILA 2010111191

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Natasya Salsabila

NIM : 2010111191

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular revenue stamp. The stamp is brown and white, featuring the Garuda Pancasila emblem in the center. The text on the stamp includes '1000' at the top, 'METERAI TEMPEL' in the middle, and 'KAB. KAS30155667' at the bottom.

(Natasya Salsabila)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Natasya Salsabila
NIM : 2010111191
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Susu Frisian Flag Di Alfamart Cilandak KKO

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Natasya Salsabila)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN SUSU
FRISIAN FLAG DI ALFAMART CILANDAK KKO

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NATASYA SALSABILA 2010111191

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D

Ketua Penguji



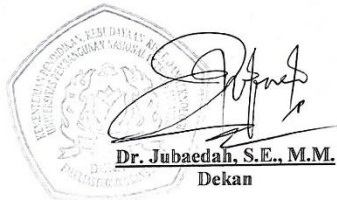
Rosali Sembiring Colia, SE, MM

Penguji I



**Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM.,
CFMP**

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Desember 2023

***The Effect of Product Quality, Price, and Promotion on Consumer Satisfaction
when Purchasing the Susu Frisian Flag at Alfamart Cilandak KKO***

By Natasya Salsabila

ABSTRACT

In the current era of economic globalization, there is intense competition in the business world in various sectors. In facing this condition, each company is required to have added value compared to competitors. Companies must be able to show their respective advantages and strive to meet consumer satisfaction, just like companies that focus on selling necessities, namely milk. The aim of this research is to find out, analyze and prove whether product quality, price and promotion have an effect on consumer satisfaction. The population in this research is consumers who buy Frisian Flag milk products at Alfamart Cilandak KKO. The sample used was 100 people. Using the Partial Least Square (PLS) analysis technique with SmartPLS 4 software. The results obtained show that product quality, price and promotion variables have a significant influence on consumer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Price, Promotion, and Consumer Satisfaction*

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Susu Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO

Oleh Natasya Salsabila

ABSTRAK

Pada era globalisasi ekonomi saat ini, menyebabkan ketatnya persaingan dalam dunia bisnis di berbagai sektor. Dalam menghadapi kondisi ini, setiap perusahaan diwajibkan untuk memiliki nilai tambah dibandingkan dengan pesaing. Perusahaan harus bisa menunjukkan keunggulan masing-masing dan berupaya memenuhi kepuasan konsumen, seperti halnya perusahaan yang berfokus pada penjualan produk kebutuhan, yaitu susu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang membeli produk susu Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS 4. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.fcb.upnvj.ac.id , e-mail : fcbupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Pada hari ini Senin, 18 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Natasya Salsabila
Nomor Pokok Mahasiswa : 2010111191
Program : Manajemen S.1

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN SUSU FRISIAN FLAG
DI ALFAMART CILANDAK KKO”**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D	Ketua	1.
2	Rosalie Sembiring Colia, SE, MM	Anggota I	2.
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, **18 Desember 2023**

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosdi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Susu Frisian Flag Di Alfamart Cilandak KKO” dapat terselesaikan.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak akademis, yaitu Ibu Dr. Jubaedah, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, kepada Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen serta Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik. Selanjutnya ucapan terima kasih diucapkan kepada dosen pembimbing yakni Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP, ketua penguji Ibu Diana Triwardhani, SE, MM, Ph. D dan Ibu Rosali Sembiring Colia, SE, MM yang telah mengarahkan dan memberikan saran-saran bermanfaat selama peneliti menempuh skripsi ini. Serta kepada seluruh tenaga pendidik yang telah mendidik peneliti selama masa kuliah.

Kemudian rasa terima kasih juga tak lupa peneliti ucapkan kepada kedua orang tua tersayang yakni Bapak Ahmad Nurfadilah dan Ibu Nurmakhiyah yang telah mendoakan dan mendukung peneliti selama masa pendidikan. Terakhir peneliti ucapkan terima kasih kepada Amel, Cycillia, Anggita, Shafa, Nabila, Eka, Mutiara, dan Salsa, serta teman-teman lain dari lingkungan UPNVJ maupun di luar, yang tidak bisa peneliti tulis satu persatu atas doa, dukungan, dan saran selama proses perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti ucapkan permintaan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 06 Desember 2023

Natasya Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	11
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4 Kualitas Produk.....	14
2.1.5 Harga	16
2.1.6 Promosi	18
2.2 Penelitian Sebelumnya	22
2.3 Model Penelitian Empiris.....	31
2.3.1 Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.3.2 Harga terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.3.3 Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	32

2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.1.1 Definisi Operasional.....	34
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.3.3 Pengumpulan Data.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	43
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	43
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial.....	44
3.4.3 Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4. 1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4. 2 Deskripsi Data Penelitian.....	52
4. 3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
4.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	54
4.3.2 Analisis Inferensial.....	59
4.3.3 Uji Hipotesis.....	65
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
BAB V.....	72
SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

RIWAYAT HIDUP	78
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Merek Susu UHT yang Paling Sering Dikonsumsi Masyarakat Indonesia Setahun Terakhir (Februari 2023).....	3
Tabel 2. Data penjualan susu Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO Tahun 2023	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4. Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
Tabel 5. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	39
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	53
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	53
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks.....	54
Tabel 11. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 12. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 13. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Harga	57
Tabel 14. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Promosi.....	58
Tabel 15. Outer Loading Factor Hasil Output SmartPLS	60
Tabel 16. Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	61
Tabel 17. Hasil Cross Loading Uji Validitas Diskriminan	62
Tabel 18. Nilai Composite Reliability	63
Tabel 19. Uji Koefisien Determinasi R-Square	64
Tabel 20. Uji Bootstrapping	66

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Gambar 1. Data penjualan susu Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO Tahun 2023.....	4
Gambar 2. Model Penelitian	32
Gambar 3. Tahapan PLS	45
Gambar 4. Model Struktural	46
Gambar 5. Diagram Jalur	47
Gambar 6. Hasil Pengujian Outer Model.....	59
Gambar 7. Hasil Pengujian Inner Model	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu.....	79
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 3. Data Jawaban Responden	89
Lampiran 4. Karakteristik Data Responden	98
Lampiran 5. Data Deskriptif Variabel.....	99
Lampiran 6. Analisis Outer Model	101
Lampiran 7. Uji Validitas.....	102
Lampiran 8. Uji Reliabilitas	105
Lampiran 9. Inner Model	106
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi	107
Lampiran 11. Uji T-Statistik	108
Lampiran 12. Hasil Turnitin.....	109