

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN MEREK
DETERJEN “ATTACK EASY” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
ANDINA MART GONILAN, KARTASURA SUKOHARJO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

PUTRI SETYARINI

B100100134

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN MEREK
DETERJEN “ATTACK EASY” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
ANDINA MART GONILAN, KARTASURA SUKOHARJO.**

Yang ditulis oleh :

PUTRI SETYARINI

B 100 100 134

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi
syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2014

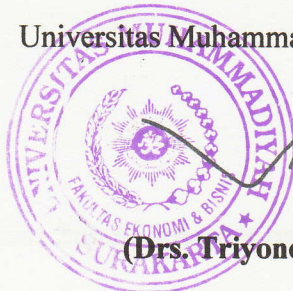
Pembimbing

(Prof. Dr. Wahyuddin, MS)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	PUTRI SETYARINI
NIRM	10.6.106.0201416.500134
Jurusan	MANAJEMEN
Judul Skripsi	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN MEREK DETERJEN “ATTACK EASY” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANDINA MART GONILAN KARTASURA SUKOHARJO

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **22 Desember 2014**

Yang membuat pernyataan,

PUTRI SETYARINI

Motto

“Barang siapa meminjamkan Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah melipat gandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nyalah kamu dikembalikan.

(Qs. Al- Baqarah: 245)

“ Semoga jalan keluar terbuka, semoga kita bisa mengobati jiwa kita dengan doa. Janganlah engkau berputus asa manakala kecemasan yang menggenggam jiwa menimpa Saat paling dekat dengan jalan keluar adalah ketika telah terbentur putus asa

(Ali Bin Abi Talib)

“Barang siapa memperbanyak istighfar (mohon ampunan kepada Allah), niscaya Allah akan memberikan jalan keluar untuk setiap kesedihannya dan kelapangan pada setiap kesempitan dan Allah akan memberinya rezeki (yang halal) dari arah yang tiada disangka-sangka.”

(HR Ahmad, Abu Dawud, dan Ibnu Majah)

Persembahan

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

Kedua orang tuaku bapak sugino dan ibu hartini yang selalu tulus dengan sepenuh hati mendoakan dan mendukungu dan adikku faisal yang memberiku semangat.

Sahabat dan teman-temanku yang telah menemaniku selama ini, selalu menyemangati, selalu mendukung, dan mendoakan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga dan merek deterjen “Attack Easy” terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan diantara kualitas produk, harga dan merek. Pengujian hipotesis yang pertama apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis yang kedua apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis yang ketiga apakah merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah responden mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Surakarta yang membeli deterjen “Attack easy”. teknik pengambilan sampling adalah *desain probability sampling*, teknik pengambilan secara random/ acak.

Metode pengambilan data meliputi kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah : 1) uji instrument meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. 2) uji hipotesis meliputi uji regresi linear berganda, uji kecocokan atau uji *Goodness of Fit*, uji t, uji determinan (R^2), uji F. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel yang terdiri dari kualitas produk, harga dan merek secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel yang paling dominan diantara kualitas produk, harga dan merek, variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah merek.

Kata kunci: kualitas produk, harga, merek, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucap rasa puja syukur saya panjatkan kehadiran Alah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN MEREK DETERJEN “ATTACK EASY” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANDINA MART GONILAN, KARTASURA SUKOHARJO”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini selesai. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Prof.Dr Wahyuddin, MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. M. Nasir, MM. selaku pembimbing akademik yang selama ini selalu memberi arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak Sugino dan Ibu Hartini, terima kasih yang selalu mendoakan dan memberikan dukungn, semangat luar biasa untukku.
8. Adikku Faisal Arif NurGesang yang selalu mendukungku setiap saat dan mendoakan selalu..
9. Buat sahabat ku Mia Fatma Handayani makasih banyak yaa do'a dan dukungannya hingga skripsiku terselesaikan dengan baik.
10. Untuk teman- temanku Cicil, Fauzizah, Rinda, Yanti, Puspita, Iis.
11. Teman-teman anak Kost MAMA lantai 1 yang mendoakan dan memberikan semangat saat penulisan Skripsi ku, terima kasih kawan- kawan.....
12. Untuk AD 2426 BY Yamaha MX ku yang selalu bersama dan menemaniku setiap saat.

13. Semua pihak yang mendukung dan mendoakan ku yang tak bisa ku sebut semuanya,,terimakasihh yaa.....

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Kasih Sayang-Nya atas segala kebaikan yang telah dikerjakan. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, Desember 2014

Penulis

PUTRI SETYARINI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HAAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen.....	8
B. Kualitas Produk.....	17

C. Harga.....	20
D. Merek	22
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Pemikiran.....	28
G. Pengembangan Hipotesis	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Peneitian.....	32
B. Jenis Data dan Sumber Data	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	32
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Data	35
F. Metode Analisis Data.....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	46
1. Karakteristik Responden	46
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3. Pengujian Hipotesis.....	52
4. Pengujian Asumsi Klasik	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	62
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68

C. Saran.....	68
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV. 2 Distribusi Responen Berdasarkan Asal Fakutas	47
Tabel IV. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat/ Semester.....	48
Tabel IV. 4 Hasi Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	50
Tabel IV. 6 Hasil Validitas Variabel Merek	50
Tabel IV. 7 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel IV. 9 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	53
Tabel IV. 10 Hasil Uji Ketepatan Penduga (Uji t)	55
Tabel IV. 11 Hasil Pengujian Normalitas	58
Tabel IV. 12 Hasil Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel IV. 13 Hasil Pengujian Autokorelasi	60
Tabel IV. 14 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Empat Komponen dalam Bauran Pemasaran	10
Gambar II. 2 Kerangka Pemikiran	29