

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CAT NIPPON PAINT
(STUDI KASUS DI KOTA DEPOK)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION PAINT NIPPON PAINT
(CASE STUDY IN DEPOK CITY)***

Oleh :

**KHOERiyAH
61201021008659**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CAT NIPPON PAINT
(STUDI KASUS DI KOTA DEPOK)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION PAINT NIPPON PAINT
(CASE STUDY IN DEPOK CITY)***

Oleh:

**KHOERIJAH
61201021008659**

SKRIPSI

Telah disahkan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Muhammad Aziz Winardi, ST., MM
NIDN : 0425127704

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN : 0416076506

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CAT NIPPON PAINT
(STUDI KASUS DI KOTA DEPOK)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION PAINT NIPPON PAINT
(CASE STUDY IN DEPOK CITY)***

Oleh :

**KHOERİYAH
61201021008659**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Mei Iswandi, SE., MM
NUPTK : 4862750651130102

Mega Indah Edityawati, SE., MM
NIDN : 0418028503

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN : 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Khoeriyah

Nim : 61201021008658

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cat Nippon Paint (Studi Kasus di Kota Depok)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

**KHOERIYAH
61201021008659**

Nama Lengkap : Khoeriyah
N I M : 61201021008659
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cat Nippon Paint

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan cat nippon paint di kota depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan yang membeli produk cat nippon paint. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala likert. Hasil analisis data menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan produk dan penetapan harga yang lebih kompetitif di sektor percatan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Cat Nippon Paint

Nama Lengkap : Khoeriyah
N I M : 61201021008659
Judul Skripsi : THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION PAINT
NIPPON PAINT

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and price on customer satisfaction Nippon Paint in Depok City. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The sample in this study was 100 respondents who were customers who purchased Nippon Paint products. Data collection techniques were carried out through a questionnaire with a Likert scale. The results of data analysis show that both simultaneously and partially, product quality has a significant effect on customer satisfaction, and price has a significant effect on customer satisfaction. This study contributes to product development and more competitive pricing in the paint sector.

Keywords : Product Quality, Price, Customer Satisfaction Nippon Paint

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cat Nippon Paint (Studi Kasus di Kota Depok)" ini dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici (STIE GICI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada produk cat Nippon Paint yang beredar di wilayah Kota Depok.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muhammad Aziz Winardi, ST., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Mei Iswandi, SE., MM dan Ibu Mega Indah Edityawati, SE., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan kepada sehingga penulis bisa mendapatkan gelar sarjana.
3. Bapak Drs. Hengky Hendrawan, MM., M.Si , selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan izin dan dukungan selama studi berlangsung.
4. Orang tua tercinta dan keluarga besar, atas segala doa, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti.
5. Seluruh responden dan pihak terkait dalam penelitian ini yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berharga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran.

Depok, 10 Juli 2025

KHOERiyAH
61201021008659

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup/Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.6. Tujuan Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran	6
2.2 Kualitas Produk.....	7
2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	8
2.3 Harga	8
2.3.1 Indikator Harga.....	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	10
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu	10

2.6 Kerangka Konseptual	14
2.7 Pengajuan Hipotesis	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu penelitian.....	16
3.2 Jenis Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel	18
3.4 Operasional Variabel	19
3.4.1 Variabel Bebas	19
3.4.2 Variabel Terikat.....	20
3.5 Data Sekunder	24
3.6 Metode Pengolahan/Analisis Data	25
3.6.1 Analisis Kuantitatif.....	25
3.7 Uji Kualitas Data.....	25
1. Uji Validitas	25
2. Reliabilitas	26
3.8 Uji Asumsi Klasik	26
1. Uji Normalitas.....	26
2. Uji Heteroskedastisitas	26
3. Uji Multikolonieritas	27
3.9 Uji Hipotesis	27
1. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda	27
2. Uji F (Uji Simultan)	27
3. Uji T (Uji Parsial).....	28
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1.1 Gambaran Umum Responden	29
4.1.1.2 Lokasi Penelitian	30

4.1.1.3 Tanggapan Responden	30
4.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	37
A. Uji Validitas.....	37
B. Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	39
A. Uji Normalitas	39
B. Uji Multikolinieritas	40
C. Uji Heteroskedastisitas	41
4.4 Hasil Uji Hipotesis	42
A. Uji F (Simultan)	43
B. Uji T (Parsial)	44
C. Koefisien Determinasi	45
4.5 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	45
4.4.1 Pembahasan Hasil Penelitian	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	1
5.1 KESIMPULAN.....	1
5.2 SARAN.....	1
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu	10
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	16
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Judul	22
Tabel 3. 3 Keterangan Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	29
Tabel 4. 2 karakteristik responden berdasarkan usia	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Harga	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 7 Kolmogorov-Smirnov	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji T	44
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	14
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	49
Lampiran Tabulasi.....	53
Lampiran Output SPSS.....	54
Lampiran Kartu Bimbingan.....	61
Lampiran CV.....	62
Lampiran Tabel F.....	63
Lampiran Tabel T.....	64
Lampiran Cek Plagiasi.....	65