

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERUPUK MIE  
CAP KEMBANG MAWAR  
BOGOR**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**ABDUL ROSID  
NIM : 2411907404**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2023**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERUPUK MIE  
CAP KEMBANG MAWAR  
BOGOR**

Oleh:

Nama : ABDUL ROSID  
NIM : 2411907404  
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 23 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Hanantyo Dewanto, SP.,MM

Altatit Dianawati, S.Si.,MM

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERUPUK MIE  
CAP KEMBANG MAWAR  
BOGOR**

Oleh:

Nama : ABDUL ROSID  
NIM : 2411907404  
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 23 Agustus 2023  
Waktu : 10.15 WIB – 11.45 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat S.E., S.Si., MM ( )

Anggota : Iman Hernawan S.IP., MM ( )

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si.,MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Rosid  
NIM : 2411907404  
Jurusan : Manajemen  
Nomor KTP : 3201011611980001  
Alamat : Kaum Pandak RT 004/ RW 011, Kel. Keradenan, Kec. Cibinong,  
Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kerupuk Cap Kembang Mawar, ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberikan izin hak bebas Royalty Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 23 Agustus 2023

ABDUL ROSID

## ABSTRAK

**ABDUL ROSID. NIM 2411907404. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar Bogor.**

---

Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar Bogor termasuk ke dalam suatu unit usaha skala kecil dalam bidang industri pengolahan makanan yang cara produksinya masih menggunakan alat sederhana. Berbagai kendala ditemukan oleh penulis khususnya didalam cara produksinya yang masih menggunakan kayu bakar untuk proses pengukusan dan masih mengandalkan sinar matahari dalam proses pengeringannya, warna yang tidak standar juga menjadi salah satu bentuk komplain dari para pelanggan Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau angket serta observasi kepada narasumber. Dalam proses pengambilan sampel penulis menggunakan metode *non probability sampling* yang artinya tidak semua orang mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat mengisi kuesioner yang telah dibuat. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan 57,8 % ini berarti bahwa faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk, harga dan lokasi sedangkan sisanya 42,2 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk didalam penelitian ini. Untuk hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai  $F_{hitung}$  46.172 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.700. Hasil uji t menjelaskan bahwa variabel kualitas produk menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung}$  (4,813) dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis (4,606) maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar Bogor. Sedangkan untuk variabel harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kerupuk Mie Cap Kembang Mawar Bogor dengan hasil analisis  $t_{hitung}$  (-1,296). Untuk variabel yang paling dominan ialah variabel kualitas produk.

**Kata Kunci : kualitas produk, harga, lokasi, kepuasan konsumen.**

## ***ABSTRACT***

**ABDUL ROSID. NIM 2411907404. *The Influence of Product Quality, Price and Location on Customer Satisfaction in the Cap kembang Mawar Bogor Noodle Cracker.***

---

*The Cap Kembang Mawar Bogor Noodle Crackers is included in a small-scale business unit in the food processing industry where the method of production still uses simple tools. Various obstacles were found by the author, especially in the production method which still uses firewood for the steaming process and still relies on sunlight in the drying process, non-standard colors are also a form of complaint from the Cap Kembang Mawar Noodle Crackers customers.*

*This study aims to see how far the influence of Product Quality, Price and Location on Customer Satisfaction in the Cap Kembang Mawar Bogor Noodle Crackers. This research uses quantitative methods. For data collection techniques using questionnaires or questionnaires and observations of informants. In the sampling process the authors used the non-probability sampling method, which means that not everyone has the same opportunity to be able to fill out the questionnaire that has been made. The sample is 100 respondents and using multiple linear regression analysis method.*

*The results of the coefficient of determination showed 57.8%, which means that customer satisfaction factors can be explained by product quality, price and location, while the remaining 42.2% is influenced by other variables not included in this study. The results of the F test show that simultaneously the variables of product quality, price and location have a significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the Fcount value is 46,172 while the Ftable value is 2,700. The results of the t test explained that the product quality variable showed the results of the tcount analysis (4.813) and the location variable showed the results of the analysis (4.606) so partially the two variables had a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cap Kembang Mawar Bogor Noodle Crackers. As for the price variable, it has no positive and significant effect on customer satisfaction in the Cap Kembang Mawar Bogor Noodle Crackers with the results of the tcount analysis (-1.296). For the most dominant variable is the product quality variable.*

**Keywords: product quality, price, location, customer satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kerupuk Cap Kembang Mawar Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengangkat dan memperkenalkan industri rumahan yang berada disekitar tempat tinggal dan menjadi ciri khas kampung tersebut. Serta sudah banyak membantu perekonomian warga sekitar. Penulis juga ingin mengulik lebih jauh mengapa kerupuk ini dapat bertahan hingga saat ini.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'I, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengeloka kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Hanatyoko Dewanto SP., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah

dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan ramah dan sepuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan bersama penulis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama 4 tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk Siman yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ditempat tersebut.
9. Ibunda Anih serta Istri tercinta Alysa Fitriani dan anggota keluarga lainnya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 23 Agustus 2023

Penulis,

ABDUL ROSID

NIM: 2411907404



## DAFTAR ISI

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                        | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ..... | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                     | iii  |
| PERNYATAAN .....                          | iv   |
| ABSTRAK .....                             | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                     | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                      | vii  |
| DAFTAR ISI .....                          | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                        | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xiii |
| <br>BAB I. PENDAHULUAN                    |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....         | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....           | 4    |
| 1.3. Batasan Masalah .....                | 4    |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                | 5    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....              | 5    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....             | 5    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....          | 6    |
| <br>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA              |      |
| 2.1. Landasan Teori .....                 | 7    |
| 2.1.1. Kualitas Produk .....              | 7    |
| 2.1.2. Harga .....                        | 11   |
| 2.1.3. Lokasi .....                       | 16   |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....           | 17   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....           | 18   |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....            | 20   |
| 2.4. Hipotesis .....                      | 21   |
| <br>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN        |      |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....    | 23   |
| 3.2. Jenis Penelitian .....               | 23   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 24   |
| 3.3.1. Populasi .....                     | 24   |
| 3.3.2. Sampel .....                       | 24   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....        | 25   |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel .....  | 26   |
| 3.5.1. Variabel Bebas .....               | 26   |
| 3.5.2. Variabel Terikat .....             | 28   |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....           | 30   |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....   | 31   |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda ..... | 32 |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....                 | 33 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....                 | 35 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis.....                      | 36 |
| <br>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN               |    |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                    | 39 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....          | 39 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....           | 40 |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....               | 43 |
| 4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....           | 49 |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....           | 53 |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....               | 56 |
| 4.2. Pembahasan .....                          | 60 |
| <br>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN                  |    |
| 5.1. Simpulan .....                            | 63 |
| 5.2. Saran .....                               | 63 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                       | 65 |
| LAMPIRAN.....                                  | 68 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Penjualan Tahun 2021 dan 2022 .....                               | 3  |
| Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya .....                                            | 19 |
| Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                                    | 23 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....                                    | 29 |
| Tabel 3.3. Jawaban dan Skor Skala <i>Likert</i> .....                             | 31 |
| Tabel 3.4. Angka Penafsiran .....                                                 | 32 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                          | 41 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk .....                | 44 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga .....                          | 45 |
| Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi .....                         | 46 |
| Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan .....             | 47 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....                     | 50 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                               | 50 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....                              | 51 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....                  | 52 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Reabilitas .....                                            | 53 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas ( <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> ) ..... | 55 |
| Tabel 4.12. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda .....                         | 57 |
| Tabel 4.13. Hasil Uji F .....                                                     | 58 |
| Tabel 4.14. Koefisien Determinasi .....                                           | 59 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                                       | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Lima Tingkatan Produk.....                                   | 11 |
| Gambar 2.2. Kerangka Konseptual penelitian .....                         | 21 |
| Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....                                   | 54 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik ..... | 56 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian ..... | 68 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....         | 69 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....               | 72 |
| Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SPSS.....     | 74 |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....             | 83 |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup .....        | 84 |
| Lampiran 7. Tabel r, F dan t .....            | 85 |
| Lampiran 8. Transkrip Wawancara .....         | 92 |