

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
Pelanggan CV. Astro Custom Cabang Depok)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE
PERCEPTIONS ON CONSUMER SATISFACTION
(Case Study On CV Customers. Astro Custom Depok Branch)***

Oleh :
Muchammad Jabal Maulidin
61201021008663

SKRIPSI



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
Pelanggan CV. Astro Custom Cabang Depok)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE
PERCEPTIONS ON CONSUMER SATISFACTION (Case Study
On CV Customers. Astro Custom Depok Branch)***

Oleh :
Muchammad Jabal Maulidin
61201021008663

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Jhonson Sitanggang, SP., MM
NIDN : 0408077703

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 PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
Pelanggan CV. Astro Custom Cabang Depok)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE
PERCEPTIONS ON CONSUMER SATISFACTION (Case Study
On CV Customers. Astro Custom Depok Branch)***

**Oleh :
Muchammad Jabal Maulidin
61201021008663**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK : 7048743644130093

Muhammad Aziz Winardi N, ST., MM
NIDN : 0425127704

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : MUCHAMMAD JABAL MAULIDIN
NIM : 61201021008663
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga
Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada
Pelanggan CV. Astro Custom Cabang 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 dikemudian 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 ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

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

Depok, 08 Juli 2025

MUCHAMMAD JABAL MAULIDIN

Nama Lengkap : Muchammad Jabal Maulidin
Nim : 61201021008663
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan CV. Astro
Custom Cabang Depok)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (a) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. Astro Custom Cabang Depok (b) pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada CV. Astro Cabang Custom Depok. Astro Custom Cabang. Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang responden yakni konsumen yang telah membeli produk di CV. Astro Custom Cabang Depok dengan Penentuan sampel dengan teknik purposive sampling. Semua pertanyaan diukur dengan skala likert. Metode analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda. Data yang diolah menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan uji t dan uji f menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan persepsi harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen, CV Astro Custom

Nama Lengkap : Muchammad Jabal Maulidin

Nim : 61201021008663

Judul Skripsi : *The Infulence Of Product Quality and Price Perceptions On Customers Satisfacation (Case Study On CV Customers. Astro Custom Depok Branch)*

ABSTRACK

This study aims to determine (a) the effect of product quality on consumer satisfaction at CV. Astro Custom Depok Branch (b) the effect of price perception on consumer satisfaction at CV. Astro Custom Depok Branch. Astro Custom Branch. This study uses a data collection tool in the form of a questionnaire by taking a sample of 100 respondents, namely consumers who have purchased products at CV. Astro Custom Depok Branch with sample determination using purposive sampling technique. All questions are measured using a Likert scale. The research data analysis method uses multiple linear regression. The data is processed using the SPSS program.

Based on the results of this study using the t-test and f-test, the results of this study indicate that simultaneously product quality does not have a significant effect on consumer satisfaction, while price perception has a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction, CV Astro Custom

KATA PENGANTAR

Assalamuailaikum.wr.wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, serta hidayah-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 serta penulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada CV. Astro Custom Cabang Depok)”**. disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesaikannya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya yang telah berusaha untuk mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Henky Hendrawan, MM., M.SI, selaku Ketua Jurusan program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
3. Bapak Jhonson Sitanggang, SP., MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai yang memuaskan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi.

5. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Ayahanda Edi Riyanto dan Ibunda Sutini (Rini) tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi ini dengan baik.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

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

Wasslamualaikum.wr.wb

Depok, 08 Juli 2025
Penulis,

MUCHAMMAD JABAL MAULIDIN
61201021008663

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Persepsi Harga	15
2.1.4 Kepuasan Konsumen	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
3.3.1 Jenis Penelitian	31
3.3.2 Sumber Data Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.5 Operasional Variabel.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6.1 Instrumen Penelitian	37
3.7 Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2 Uji Kualitas Data.....	49
4.2.1 Uji Validitas	49
4.2.1 Uji Reliabilitas	51
4.3 Uji Prasyarat (Uji Asumsi Klasik)	52
4.3.1 Uji Normalitas	52
4.3.2 Uji Linieritas	53
4.3.3 Uji Multikolinieritas	54
4.3.1 Uji Heteroskedasitas	55
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.5 Uji Hipotesis	57
4.5.1 Uji Parsial (Uji T)	57
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	58
4.5.3 Koefisien Determinan (R^2)	59
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian	59
4.7 Tanggapan Responden	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah konsumen produk CV. Astro custom depok Januari – Desember 2024	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 3.2. Skor Penilaian Kuesioner	32
Tabel 3.3. Tabel Variabel Oprasional	35
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	49
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....	50
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 7. Uji Linieritas	53
Tabel 4. 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 9. Hasil Uji T (Uji Parsial)	57
Tabel 4. 10. Hasil Uji F (Uji Parsial)	58
Tabel 4. 11. Hasil Uji R ₂ (Uji Parsial).....	59
Tabel 4. 12. Tanggapan Responden Kualitas Produk (X1)	61
Tabel 4. 13. Tanggapan Responden Persepsi Harga (X2).....	66
Tabel 4. 14. Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Produk Mangkok atau Rumah Kampas Ganda	6
Gambar 1. 2. Produk Pully dan Rumah Roller	6
Gambar 2. 1. Perencanaan Produksi dan Siklus Manufaktur.....	11
Gambar 2. 2. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1. Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4. 2. Multikolinieritas.....	54
Gambar 4. 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	76
Lampiran 2. Tabel Tabulasi variabel Kualitas Produk X1	80
Lampiran 3. Tabel Tabulasi Persepsi harga X2	83
Lampiran 4. Tabel Tabulasi Kepuasan Konsumen Y	86
Lampiran 5. F Tabel	89
Lampiran 6. T Tabel	92
Lampiran 7. R Tabel.....	93
Lampiran 8. Plagiarism Proposal Penelitian	94
Lampiran 9. Plagiarism Skripsi.....	95
Lampiran 10. Surat Pernyataan Penelitian	96
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	97
Lampiran 12. Kartu Bimbingan	98