

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK *SYRINGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT SRI TITA MEDIKA**

***INFLUENCE OF SYRINGE PRODUCT PRICE AND QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT SRI TITA MEDIKA***

Oleh :

SERLIYANA

61201021008712

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK *SYRINGE*

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

DI PT SRI TITA MEDIKA

***INFLUENCE OF SYRINGE PRODUCT PRICE AND QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT SRI TITA MEDIKA***

Oleh:

SERLIYANA

61201021008712

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 1440745646230083

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

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

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

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK *SYRINGE*

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

DI PT SRI TITA MEDIKA

***INFLUENCE OF SYRINGE PRODUCT PRICE AND QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT SRI TITA MEDIKA***

**Oleh:
Serliyana
61201021008712**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 14 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NUPTK: 4952749650130142

Haris Karyadi, S.ST, MM
NUPTK: 8535750651130132

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Serliyana
NIM : 61201021008712
Judul Skripsi : “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk *Syringe* Terhadap
Kepuasan Pelanggan di PT Sri Tita Medika”

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 ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

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

Depok, 30 Juni 2025

SERLIYANA

Nama Lengkap : Serliyana
NIM : 61201021008712
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk *Syringe* Terhadap
Kepuasan Pelanggan di PT Sri Tita Medika

Abstrak

Industri alat kesehatan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan medis yang berkualitas. PT Sri Tita Medika sebagai salah satu produsen alat kesehatan, khususnya syringe, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan harga dan tuntutan terhadap kualitas produk. Syringe sebagai alat vital dalam prosedur medis memerlukan standar kualitas tinggi, sementara harga menjadi pertimbangan utama bagi pelanggan dalam jumlah pembelian besar. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT Sri Tita Medika. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan yang telah menggunakan produk syringe. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan sampel berjumlah 54 responden, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan uji F untuk menguji pengaruh baik secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Harga (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0.404 > 0.05$, sementara Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0.008 < 0.05$. Namun, secara simultan, harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas produk menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT Sri Tita Medika disarankan untuk terus meningkatkan kualitas syringe sebagai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan di pasar alat kesehatan.

Kata kunci: Harga; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan.

Full Name : Serliyana
NIM : 61201021008712
Thesis Title : The Effect of Price and Quality of *Syringe* Products on
Customer Satisfaction at PT Sri Tita Medika

Abstract

The medical device industry in Indonesia is showing significant growth in line with the increasing need for quality medical services. PT Sri Tita Medika as one of the manufacturers of medical devices, especially syringes, faces challenges in maintaining customer satisfaction amid price competition and demands for product quality. Syringes as a vital tool in medical procedures require high quality standards, while price is a major consideration for customers in large purchase quantities. Therefore, understanding the influence of price and product quality on customer satisfaction is very important.

This study aims to analyze the influence of price and product quality on customer satisfaction of PT Sri Tita Medika. The research method used is descriptive quantitative with a survey approach. Data was obtained through questionnaires distributed to customers who had used syringe products. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 54 respondents, while data analysis was carried out by validity test, reliability test, multiple linear regression, t-test, and F test to test the influence both partially and simultaneously.

The results showed that partially, Price (X1) had no significant effect on Customer Satisfaction (Y) with a significance value of $0.404 > 0.05$, while Product Quality (X2) had a significant influence on Customer Satisfaction (Y) with a significance value of $0.008 < 0.05$. However, simultaneously, price and product quality have a significant effect on customer satisfaction, which is shown by a significance value of $0.000 < 0.05$. These findings confirm that product quality is a dominant factor in shaping customer satisfaction. Therefore, PT Sri Tita Medika is advised to continue to improve the quality of syringes as a strategy to maintain customer loyalty and the company's competitiveness in the medical device market.

Keywords: Price; Product Quality; Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Alhamdulillah atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sri Tita Medika” dengan baik dan maksimal. Serta juga kepada kedua orang peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa selama melakukan penulisan proposal skripsi ini. Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua peneliti. Terimakasih untuk kedua orang tua yang telah memberikan segala kebutuhan dan memberikan tempat ternyaman sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi penulis.

Penyusunan proposal skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Mildy Rifai, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Hengky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan akreditasi B
4. Aldi Friyatna Dira, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun proposal skripsi.
5. Seluruh 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 mengajar penulis hingga penulis bisa sampai ketitik ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Bapak Ilham Setia Danu dan Ibu Ghania, selaku departemen marketing PT Sri Tita Medika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. 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.
9. Ayahanda Tasum dan Ibunda Atih, yang selalu meridhoi dan mensupport setiap perjalanan penulis, memberikan doa dan kasih sayang yang tidak pernah putus.
10. Kakak tercinta, A Sapri dan Teh Nunung Nurhayati, terimakasih atas segala dukungan semangat, finansial, do'a dan kasih sayang yang luar biasa.

11. Ita Rahmawati, sepupu terbaik yang selalu mensupport dan selalu ada membantu penulis ketika sedang kesulitan.
12. Habibatul milah sahabat terbaik semasa kuliah sampai selamanya, yang selalu menjadi tempat untuk berbagi cerita dan saling mensupport.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari para 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 semoga kita semua selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan. Amiin.

Bekasi, 30 Juni 2025

Penulis,

SERLIYANA

NIM: 61201021008712

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR 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	4
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Maksud Penelitian	5
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7

2.1.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.2 Harga	11
2.1.2.1 Berbagai Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	12
2.1.2.2 Indikator Harga	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	15
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	35
3.4 Operasional Variabel	36
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Menentukan Populasi Target	39
3.5.3 Menentukan Jumlah Sampel	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	42
3.7 Metode Pengolahan/ Analisis Data	43
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	43
3.7.2 Persamaan Regresi Linear Berganda	45
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	46
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	48

3.7.5 Uji Hipotesis	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2 Karakteristik Responden	57
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	71
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	72
4.1.4.2 Uji Multikolinieritas.....	74
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.1.5 Uji Hipotesis	75
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	79
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85
 DAFTAR PUSTAKA.....	 87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Datar Harga Produk di PT Sri Tita Medika	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	35
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	38
Tabel 3. 3 Kerangka Sampel	40
Tabel 3. 4 Angka Penafsiran.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	58
Tabel 4. 2 Responden Atas Variabel Harga Tanggapan.....	60
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Data	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF)	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	77
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Penjualan PT Sri Tita Medika 2024	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Logo PT Sri Tita Medika.....	54
Gambar 4. 2 Gambar Struktur Organisasi PT Sri Tita Medika	55
Gambar 4. 3 Histogram	73
Gambar 4. 4 P-Plot.....	73
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keterangan Penelitian	91
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 1.3 Tabulasi Data	98
Lampiran 1.4 Hasil Uji SPSS.....	99
Lampiran 1.5 Tabel r, F dan t	105
Lampiran 1.6 Kartu Bimbingan	109
Lampiran 1.7 Plagiarisme Checker	110
Lampiran 1.8 Daftar Riwayat Hidup.....	111