

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK INDOMIE**

(Studi Kasus Pada Kelurahan Petukangan Selatan)

SKRIPSI

Program Studi: Manajemen – Strata 1



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK INDOMIE**

(Studi Kasus Di Kelurahan Petukangan Selatan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh

NAMA : NURHALIFAH

NIM : 041701503125128

Jurusan/Prodi : Ekonomi/Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON INTEREST CUSTOMER SATISFACTION
ON INDOMIE PRODUCTS**

(Case Study In The South Petukangan Village)

ESSAY

Management Study Program – Strata 1



By

NAME : NURHALIFAH

NIM : 041701503125128

Faculty/Departement : Economics/HR Management

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

2021

**THE EFFECT PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION ON
INDOMIE PRODUCTS**

(Case Study In The South Petukangan Village)

ESSAY

Submitted As One Of The Requirements For Getting A Title

BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata 1



By

NAMA : NURHALIFAH

NIM : 041701503125128

Faculty/Departement : Economics/HR Management

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, Harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada produk Indomie (studi kasus di Kelurahan Petukangan Selatan) secara parsial maupun simultan. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang sudah membeli produk Indomie. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Linier Berganda, Uji F, Uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara parsial (uji t) Kualitas Produk terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Harga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price and promotion on customer satisfaction on Indomie products (Case Study In The South Petukangan Village) partially or simultaneously. The data used are primary data collected through distributing questionnaires to 100 respondents who have bought Indomie products. The method used in this study is a quantitative method and the results of the study are based on respondents answers using a Likert scale. The data analysis method used in this study is the Multiple Linier Regression Test, F Test, t test and the coefficient of determination.

The result showed that simultaneously (F test) there was a significant influence between the variabls of product quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3) on Customer Satisfaction (Y). Partially (t test) Product Quality has a significant effect on customer satisfaction and Price has a significant effect on customer satisfaction, while promotion does not have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction.

