



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN TERI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDUSTRI IKAN ASIN**

DI SAMPANG MADURA

SKRIPSI



Oleh:

ELSA UMMIL FARAH

NIM : 3120035

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN TERI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDUSTRI IKAN ASIN
DI SAMPANG MADURA**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar
Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh:

ELSA UMMIL FARAH

NIM : 3120035

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**



HALAMAN MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN TERI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDUSTRI IKAN ASIN
DI SAMPANG MADURA**

Oleh :

ELSA UMMIL FARAH

NIM : 3120035

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moh. Imsin, S.E., M.P

Ririn Susilawati, S.H.I.,M.E.I

Tanggal :

Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Program Studi:

Ririn Susilawati, S.H.I.,M.E.I

NIY : 11011012227



HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUKSI TERI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDUSTRI IKAN ASIN
DI SAMPANG MADURA
SKRIPSI**

Oleh :

ELSA UMMIL FARAH

NIM : 3120035

Telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 13 bulan Juli tahun 2024
dan dinyatakan LULUS.

Majelis Penguji:

Ketua Penguji

Moh. Imsin, S. E., M. P

Penguji I

Penguji II

Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., M. S. M Abidatul Mukhoyaroh, S.Sos., M. Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis Dan Bahasa

Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., M. S. M





LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Elsa Ummil Farah

NIM : 3120035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Industri Ikan Asin Di Sampang Madura adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam dalam daftar Pustaka.

Apabila kemudia hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 13 Juli 2024

Yang Menyatakan

Elsa Ummil Farah



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi. Proposal Skripsi ini berjudul Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk Ikan Teri Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Industri Ikan Asin di Sampang Madura.

Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan do'anya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini. Dan teman-teman juga penulis ucapkan terimakasih.

Ucapan terimakasih ini juga penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Moh.Imsin, S.E., M.P selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang senantiasa membimbing saya dengan sabar dan selalu memberikan nasehat serta Motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi hingga mendapat gelar Sarjana Administrasi Bisnis.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Saihun, dan Ibu Endah Listiarini orang yang hebat yang selalu jadi support system penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penyemangat dalam menghadapi kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terima kasih selalu berjuang untuk untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan ayah dan ibu penulis bisa berada di titik ini. Tanpa kalian kalian penulis tidak mungkin berada di titik sekarang. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi ayah dan ibu harus ada setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.



3. Kepada cinta kasih kedua saudara kandung saya, Rayhan Alin dan Zainul Muhibban. Terimakasih atas segala do'a usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. *My best partner* Faisal Afnani S.P yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses mengerjakan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
5. Terimakasih kepada teman-teman Program Studi Ahli jenjang S1 Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Bahasa Angkatan 2020 yang banyak meberikan saran dan motivasi, terimakasih atas dukungannya selama ini. Dan kebersamaan yang telah digapai selama 4 tahun ini semoga menjadi kenangan terindah yang tidak terlupakan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, terima kasih telah sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil namun tetap menjadi manusia yang terus mau mencoba, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini penulis telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri dan apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.



Penulis telah berusaha menyelesaikan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya serta menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengucapkan mohon maaf dan berterimakasih jika ada kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan penulisan untuk selanjutnya. Demikian yang dapat penulis tuliskan, semoga tulisan ini memberikan sedikit banyak informasi dan ilmu yang bermanfaat dan mendapatkan ridho Allah SWT. Amin.

Jombang, 13 Juli 2024

Penulis



ABSTRAK

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Ikan Teri Asin Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Industri Ikan Asin Di Sampang-Madura; Elsa Ummil Farah; 3120035; 117 Halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis; Bahasa Dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Pembuatan ikan asin (pengeringan dalam penerapan penggaraman) adalah salah satu metode pengawetan ikan yang digunakan untuk menurunkan kadar air dalam tubuh ikan, salah satu caranya dengan dilakukan proses penggaraman. Dengan penggaraman proses pembusukan dapat dihambat sehingga ikan dapat disimpan lebih lama. Adapun jenis ikan yang diproduksi di PT. Industri Ikan Asin di Sampang Madura yaitu ada dua jenis jenis ikan, Pengiriman ikan secara lokal (berupa ikan teri jengki) dan pengiriman ikan secara import (berupa ikan teri nasi). Pada penulisan skripsi ini, penulis memaparkan terkait pengaruh kepuasan konsumen yang dilihat dari harga dan kualitas ikan.

Penelitian yang dilakukan di Banyuates; Sampang ini, diawali dengan mengambil beberapa responden sebagai pelengkap dalam penyajian data. Data yang dihasilkan kemudian diolah menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan diakhiri dengan uji hipotesis. Dari banyaknya uji yang sudah dilakukan maka dihasilkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen karena hasil perhitungan Uji t menghasilkan $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,187 > \text{nilai } t \text{ tabel } 0,168$ maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima. Kualitas produk juga menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan, dikarenakan hasil perhitungan uji t yang menghasilkan t hitung adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.852 > \text{nilai } t \text{ tabel } 0,168$ maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima. Dari hasil analisis yang sudah diperoleh menyimpulkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Ikan Asin, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen



ABSTRAK

The impact of price and quality of sugarcane products on consumer satisfaction in PT.Sugarcane fish industry in Spruce-Madura; Elsa Ummil Farah; 3120035; 117 Pages; Business Administration Studies Program; Business Faculty; Language and Education; University of Darul Ulum Jombang

Making salted fish (drying in the application of salting) is a method of preserving fish that is used to reduce the water content in the fish's body, one way is by carrying out the salting process. By salting the rotting process can be inhibited so that the fish can be stored longer. The types of fish produced at PT. The salted fish industry in Sampang Madura has two types of fish, local delivery of fish (in the form of jengki anchovies) and imported fish delivery (in the form of anchovies). In writing this thesis, the author explains the influence of consumer satisfaction as seen from the price and quality of fish.

Research conducted in Banyuwates; This sample study began by taking several respondents as a complement to presenting the data. The resulting data is then processed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, and ends with hypothesis testing. From the many tests that have been carried out, there is a positive and significant influence between price on consumer satisfaction because the results of the t test calculation produce $0.00 < 0.05$ and the calculated t value is $5.187 > t$ table value 0.168, so H_01 is rejected and H_{a1} is accepted. Product quality also produces a positive and significant influence, because the results of the t test calculation which produces t calculated is $0.00 < 0.05$ and the calculated t value is $3,852 > t$ table value 0.168, so H_02 is rejected and H_{a2} is accepted. From the analysis results that have been obtained, it is concluded that price and product quality have a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Juicy Fish, Price, Product Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN.....	4
HALAMAN PENGESAHAN.....	5
KATA PENGANTAR	7
ABSTRAK	10
ABSTRAK	11
DAFTAR ISI.....	12
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Tujuan Strategi Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Peranan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Metode Penerapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Strategi Penerapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.3.7 Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Produk	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Konsep Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Indikator-Indikator Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.



2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Kepercayaan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.6 Manfaat Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5.7 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Perseroan Terbatas (PT).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Pengertian Perseroan terbatas	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Dasar Hukum PT	Error! Bookmark not defined.
2.6.4 Perbedaan PT dengan Badan Usaha Lain.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Pengelolaan Ikan Asin	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hubungan antar variabel	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan Sampel ..	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel, Indikator Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.5 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Skala Pengukuran Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Penyajian Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.



4.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.7 Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2 Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.