

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE XIAOMI
DI BENGKULU**

Oleh:

Nama : Yongki

NIM : 74190350

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Internasional



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE XIAOMI
DI BENGKULU

Diajukan Oleh

Nama : Yongki

NIM : 74190350

Jakarta, 13 Agustus 2023

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

(Bernadine, Dra., M.Com.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Yongki / 74190350 / Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *smartphone* Xiaomi di Bengkulu / Pembimbing: Bernadine, Dra., M.Com.

Para era modern saat ini, persaingan bisnis semakin ketat baik dalam bidang barang maupun jasa. Salah satu industri teknologi yang saat ini berkembang adalah *Smartphone* Xiaomi. *Smartphone* Xiaomi merupakan sebuah perusahaan berasal dari China yang membuat produk pintar dan elektronik yang terutama berfokus pada produk *Smartphone*. Xiaomi memiliki berbagai macam produk elektronik maupun *Smartphone* seperti Redmi, Poco. Masyarakat lebih tertarik dan lebih banyak menggunakan *Smartphone* dari pada alat komunikasi lainnya, karena mudah dibawa dan digunakan ketika pengguna membutuhkannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan. Yang menjadi variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan persepsi harga, sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan.

Objek dalam penelitian ini adalah *Smartphone* Xiaomi di Bengkulu. Sampel penelitian ini adalah warga yang berdomisili di Bengkulu yang menggunakan *Smartphone* Xiaomi. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode komunikasi dengan cara menggunakan kuesioner elektronik melalui media *Google Forms* dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 27.

Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Persepsi harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Persepsi harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* Xiaomi di Bengkulu.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Yongki / 74190350 / *The influence of Product Quality and Perceived Price on Customer Satisfaction of Xiaomi smartphone in Bengkulu* / Supervisor: Bernadine, Dra., M. Com.

In today's modern era, business competition is getting tougher both in the field of goods and services. One of the technology industries that is currently developing is Xiaomi Smartphones. Xiaomi smartphones is a company from China that makes smart products and electronics that mainly focuses on Smartphone products. Xiaomi has a wide range of electronic products as well as Smartphones such as Redmi, Poco. People are more interested and use Smartphones more than other communication tools, because they are easy to carry and use when users need them.

The theories used in this study are product quality, price perception, and customer satisfaction. The independent variable in this study is product quality and price perception, while the dependent variable is customer satisfaction.

The object in this study is Xiaomi Smartphone in Bengkulu. The sample of this study is residents domiciled in Bengkulu who use Xiaomi Smartphones. The data collection method in this study is a method of communication using electronic questionnaires through Google Forms media with a total of 100 respondents. The data analysis technique used in this study was to use the SPSS (Statistical Package For Social Science) program version 27.

The results of this research show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price perception has a positive but not significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price perception has a positive but not significant effect on Smartphone customer satisfaction Xiaomi in Bengkulu.

Keywords: *Product Quality, Perceived price, and Customer Satisfaction.*





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Xiaomi di Bengkulu” dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua pihak akan sangat sulit untuk menyelesaikan karya akhir ini. Oleh dari itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Bernadine, Dra., M. Com, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Sylvia Sari Rosalina, S. Sos., M.si selaku Ketua Program Studi Ilmu administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Seluruh dosen pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan banyak pengetahuan baru.
4. Orang tua, kakak, adek yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan dengan tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman peneliti dalam Grup Getrich yakni Athalya, Julius, Ricardo, Ruben, Anastasya, Esmeralda yang telah memberikan semangat, bantuan, dan motivasi.
6. Teman-teman peneliti dalam Grup GH Pie yang telah memberikan semangat dan bantuan, yakni Nathasya Saputra, Darmahtini, Selvia, Grahamitha, M. Alhidayah, dan Sharon.



7. Idola peneliti Skrillex yang telah memberi semangat dengan lagu-lagu.
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

9. *He giveth power to the faint; and to them that have no might he increaseth strength. Even the youths shall faint and be weary, and the young men shall utterly fall, but they that wait upon the Lord shall renew their strenght; they shall mount up with wings as eagles; they shall run, and not be weary; and they shall wail, and not faint.*

Peneliti sadar bahwa penyusunan karya akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih belum sempurna baik dalam kata-kata dan kalimat yang digunakan. Akhirnya, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak atas perhatiannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2023

Yongki

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	3
ABSTRACT.....	3
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Objek Penelitian	31
3.2. Desain Penelitian	31
3.2.1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan	31
3.2.2. Metode Pengumpulan Data	32
3.2.3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel	32
3.2.4. Tujuan Studi	32
3.2.5. Dimensi Waktu	33
3.2.6. Ruang Lingkup Topik Bahasan	33
3.2.7. Lingkungan Penelitian	33
3.2.8. Kesadaran Persepsi Partisipan	33





3.3	Populasi dan Sample	34
3.3.1	Populasi	34
3.3.2	Sampel	34
3.4	Variabel Penelitian	35
3.4.1	Kualitas Produk	36
3.4.2	Persepsi Harga	37
3.4.3	Kepuasan Pelanggan.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Pengelolaan Data dan Analisis Data	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.6.3	Analisis Deskriptif.....	42
3.6.4	Rata-Rata Hitung	43
3.6.5	Rata-Rata Tertimbang.....	43
3.6.6	Rentang Skala.....	44
3.6.7	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.8	Analisis Regresi Ganda	46
3.6.9	Uji Model.....	48
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Objek Perusahaan	50
4.1.1	Profil Perusahaan	50
4.1.2	Logo Perusahaan.....	51
4.1.3	Produk Perusahaan	52
4.2	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	55
4.2.3	Analisis Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Analisis Variabel berdasarkan Jawaban Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Analisis Regresi Ganda	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

1. Barang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Chacicia IBIKKG (Intitit Bsn dan Inportata Kwik Kian Gie) Isetit Bsnis ga I formatk Kwik Kian Gie



4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	67
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	67
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Xiaomi	68
4.4.5 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan Xiaomi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....	97
SURAT PERNYATAAN.....	98

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Harga Smartphone Xiaomi	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1	23
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2	24
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3	24
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4	25
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu 5	25
Tabel 2.6	Peneliti Terdahulu 6	26
Tabel 2.7	Penelitian Terdahulu 7	27
Tabel 2.8	Penelitian Terdahulu 8	27
Tabel 2.9	Peneliti Terdahulu 9	28
Tabel 2.10	Peneliti Terdahulu 10	28
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel Persepsi Harga	38
Tabel 3.3	Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 3.4	Skala Likert	41
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	54
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.5	Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.6	Persentase Responden berdasarkan Usia	56
Tabel 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.8	Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Produk (KP)	58
Tabel 4.9	Rata-rata Indikator Persepsi Harga (PH)	60
Tabel 4.10	Rata-rata Indikator Kepuasan Pelanggan (KPL)	61
Tabel 4.11	Uji Asumsi Klasik	63
Tabel 4.12	Uji Regresi Berganda	63
Tabel 4.13	Uji F	64

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari karya tulis ini untuk kepentingan pribadi atau komersial tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Smartphone di Indonesia kuartal 3 2021 2

Gambar 1.2 Pengguna Smartphone Di Bengkulu 3

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 30

Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis 31

Gambar 3.1 Google Form 40

Gambar 3.2 Rentang Skala 45

Gambar 4.1 Logo Xiaomi..... 52

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Pernyataan Kuesioner.....	74
LAMPIRAN 2	Data Prakuesioner Variabel Kualitas Produk.....	81
LAMPIRAN 3	Data Prakuesioner Variabel Persepsi Harga.....	82
LAMPIRAN 4	Data Prakuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	83
LAMPIRAN 5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	84
LAMPIRAN 6	Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	85
LAMPIRAN 7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	86
LAMPIRAN 8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	87
LAMPIRAN 9	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga	87
LAMPIRAN 10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	87
LAMPIRAN 11	Analisis Data Responden.....	88
LAMPIRAN 12	Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	90
LAMPIRAN 13	Analisis Deskriptif Persepsi Harga.....	91
LAMPIRAN 14	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	91
LAMPIRAN 15	Uji Normalitas	92
LAMPIRAN 16	Uji Heteroskedastisitas	93
LAMPIRAN 17	Uji Multikolinieritas	93
LAMPIRAN 18	Uji Kesesuaian Model	94
LAMPIRAN 19	Uji Koefisien Regresi	94
LAMPIRAN 20	Produk Smartphone Xiaomi	95

- Hak Cipta milik Kwik Kian Gie School of Business dan Informatika Kwik Kian Gie
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.