

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RAJAWALI TELKOMSEL DI RUTENG KABUPATEN
MANGARAI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

MARIA YASINTA LUSENG

2018410773

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maria Yasinta Luseng
Nim : 2018410773
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rajawali Telkomsel Di Ruteng Kabupaten Mangarai

Ende, Februari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Februari 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



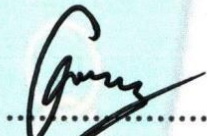
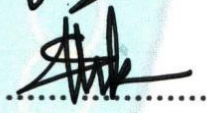

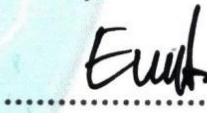

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | |
|---|--|
| 1. <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 1.  |
| 2. <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2.  |
| 3. <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 3.  |
| 4. <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4.  |
| 5. <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5.  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “ **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rajawali Telkomsel Di Ruteng Kabupaten Mangarai** ” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 28 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 28 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Maria Yasinta Luseng
2018410773

MOTTO

“RAHASIA UNTUK MAJU ADALAH MEMULAI”

(Osin Luseng)

PERSEMBAHAN

Dengan sengenap kesederhanaan dan ketulusan hati pada setiap tetesan kasih sepanjang perjalanan menuju kesuksesan, saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, pengasih dan penyayang yang telah menyertai dan mendampingi peneliti sejak awal perkuliahan hingga hari ini.
2. Bagi yang tercinta Bpk Yohanes Langgut dan Ibu Felisitas Mamu yang telah melahirkan, merawat dengan penuh kasih sayang, serta selalu sabar dan tulus hati senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi untuk keberhasilan peneliti.
3. Bagi yang tercinta Kakak Adrianus Janggut, Kakak Lia, adik Elvi, Nana Riko, Nana Andro dan James yang menanti keberhasilan peneliti.
4. Bagi yang tercinta Opa Damianus Natur dan Oma Margareta Nahus (Alm), Bpk Dan Sekeluarga, Bpk Delis Sekeluarga, Bpk Edu Sekeluarga, Opa Fabi Sekeluarga, Opa Lorens Sekeluarga, Bpk Serilus Sekeluarga, Tanta Tatik Sekeluarga, Tanta Emi Sekeluarga, Om Lorens Sekeluarga, dan Keluarga Besar Gara Rapas yang dengan caranya masing-masing mendukung selama proses perkuliahan.
5. Bagi yang tercinta sahabat-sahabatku : Enu Heliana, Enu Asni, Enu Atik, serta teman kost Ell, Sasty, Ani, Diana, Nana Even, Nana Ano, Nana Edo, Nana Mario.
6. Almamater Tercinta Universitas Flores.
7. Agama, Bangsa dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana manajemen (SM).

Peneliti juga menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dorongan selama peneliti belajar. Karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta staf atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores.
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu peneliti selama belajar di Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM sebagai pembimbing 2 yang telah membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Yohanes A. Hiang selaku manajer di Rajawali Telkomsel Ruteng.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis mohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Ende, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Maria Yasinta Luseng, Nim : 2018410773 : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rajawali Telkomsel Ruteng Kabupaten Manggarai. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Pembimbing (I) : Bapak Lambertus Langga, SE., M.Sc Pembimbing (II) Maria Endang Jamu, SE., MM

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rajawali Telkomsel Ruteng Kabupaten Manggarai. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pembelian kartu telkomsel, pulsa biasa, paket internet, yang berjumlah 97 orang. Analisis yang digunakan yaitu uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil analisis data dan uji hipotesis menunjukkan kualitas produk X1 (1,924) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga X2 (1,147) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Distribusi X3 (3,649) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berarti variabel keandalan mempengaruhi yakni sebesar 0,214 atau 21,4% sedangkan sisanya sebesar 7,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Distribusi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Maria Yasinta Luseng, Nim : 2018410773 :Analysis Of The Influence Of Product Quality, Price And Distribution On Consumer Satisfaction At Rajawali Telkomsel Ruteng, Manggarai Regency. Thesis. Management Study Program, Faculty Of Economics, University Of Flores. Pembimbing (I): Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing (II) Maria Endang Jamu, SE.MM

The purpose of this study was to determine the effect of product quality, price and distribution on consumer satisfaction at Rajawali Telkomsel Ruteng, Manggarai Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were customers buying Telkomsel cards, regular pulses, internet packages, totaling 97 respondent. The analysis used is instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, t test, f test and the coefficient of determination.

The results of data analysis and hypothesis testing show that product quality X1 (1.924) partially has a significant effect on customer satisfaction. Price X2 (1.147) partially has no significant effect on customer satisfaction. The distribution of X3 (3.649) partially has a significant effect on consumer satisfaction (Y). The coefficient of determination test (R²) shows that the effect of the independent variable on the dependent variable means that the reliability variable influences that is equal to 0.214 or 21.4% while the remaining 7.8% is influenced by other variables outside this study.

Keywords: Product Quality, Price, Distribution, and Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Produk	9

2.1.3 Indikator kualitas produk	10
2.1.4 Harga	11
2.1.5 Distribusi	14
2.1.6 Kepuasan Konsumen	18
2.1.7 Indikator Kepuasan konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitan	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Definisi Operasional Variabel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.4.1 Jenis Data	25
3.4.2 Sumber Data	25
3.5 Populasi Dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Pengukuran Data	27
3.8 Uji Persyaratan Instrumen	28
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	29

3.8.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.8.4 Uji Hipotesis	31
3.8.5 Analisis Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum PT.Telkomsel Tbk	34
4.1.1 Sejarah Singkat	34
4.1.2 Visi dan Misi PT Telkomsel Tbk	35
4.1.3 Struktur Perusahaan PT. Telkomsel Rajawali Ruteng	35
4.2 Profil Responden	36
4.2.1 Deskripsi Responden	36
4.2 Analisis Deskriptif Statistik	40
4.3 Uji Instrumen Penelitian	40
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji reliabilitas	42
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.4 Uji Hipotesis	46
4.4.1 Hipotesis pertama	46
4.4.2 Hipotesis Kedua	47
4.4.3 Hipotesis Ketiga	48
4.4.4 Uji F	49
4.4.5 Koefisien Determinasi	50
4.5 Pembahasan Dan Hasil penelitian	50

4.5.1 Analisis pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rajawali Telkomsel Di Ruteng	50
4.5.2 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Rajawali Telkomsel Di Ruteng	52
4.5.3 Analisis Pengaruh Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Rajawali Telkomsel Ruteng	53
4.5.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Rajawali Telkomsel Di Ruteng	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data produk dan harga di Rajawali Telkomsel di Ruteng	4
Tabel 1.2 Kuota dan harga paket Telkomsel dan paket internet XL	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	28
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia	37
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Kunjungan	39
Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Jawaban Responden Variabel	40
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Uji Normalitas	44
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.9 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4.10 Hasil Analisis Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Distribusi (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	48
Tabel 4.12 Uji F	49
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	35
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	37
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	39