

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA MATIC DI KOTA  
ENDE**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**OLEH**

**MUHAMMAD FAISAL SALHU**

**NIM : 2017210760**



**UNIVERSITAS FLORES  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
ENDE  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGAN SEPEDA MOTOR HONDA**  
**MATIC**  
**DI KOTA ENDE**

**MUHAMMAD FAISAL SALHU**

NIM : 2017210760

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan didepan dewan penguji skripsi Program  
Studi Pendidikan Ekonomi

Ende, Januari 2023

Menyetujui :

Pembimbing I



Damianus Tola, SE., M.Ec.Dev  
NIDN: 0828057901

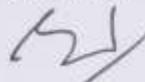
Pembimbing II



Marsel Nande, S.Pd., M.Pd  
NIDN : 0825097401

Mengetahui:

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Flores



Sayful Amrin, SE., M.Ec.Dev  
NIPY: 19802011490

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL  
TERHADAP KEPUASAN PELANGAN SEPEDA MOTOR  
HONDA MATIC DI KOTA ENDE**

**MUHAMMAD FAISAL SALHU**


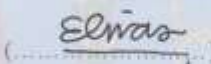
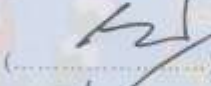
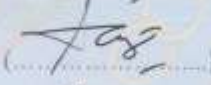
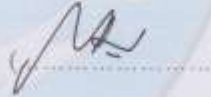
**NIM : 2017210760**

Di pertanggungjawabkan di depan panitia penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Flores

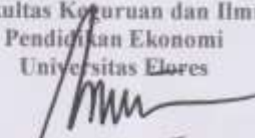
Hari/Tanggal : Kamis, 2 Februari 2023

**PANITIA PENGUJI**

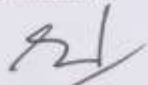
1. Drs. Yosef Moan Banda, M.Pd  
Penguji I 
2. Helena Rosalia Parera S.Pd, M.Pd  
Penguji II 
3. Sayful Amrin, SE, M.Ec.Dev  
Penguji III 
4. Damianus Tola, SE, M.Ec.Dev  
Pembimbing I 
5. Marsel Nande, S.Pd, M.Pd  
Pembimbing II 

**Mengetahui:**

**Dekan  
Fakultas Keguruan dan Ilmu  
Pendidikan Ekonomi  
Universitas Flores**

  
**Dr. Sofia Sa'o, M.Pd**  
NIPY : 198098114

**Ketua  
Program Studi Pendidikan  
Universitas Flores**

  
**Sayful Amrin, SE, M.Ec.Dev**  
NIPY: 19802011490

## MOTTO

“ TIDAK ADA KEMUDAHAN TANPA DO'A DAN TIDAK ADA  
KESUKSESAN TANPA KERJA KERAS”

*(by Sal Sal)*

## **PERSEMBAHAN**

Rasa syukur dan terimakasih kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan tulus dan ikhlas untuk setiap goresan pena ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah mencurahkan berkat dan rahmat-Nya serta selalu mengiringi setiap langkah peneliti
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Salhu Abdullah, Ibu Hadijah yang telah melahirkan, membesarkan, dan membiayai peneliti dengan susah payah selama masa studi
3. Kakak Hamka, Selbi, dan Ati serta keluarga besar yang telah mendukung peneliti dalam mengapai cita-cita dan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
4. Paman, Om dan Bibi yang telah memotivasi peneliti untuk melanjutkan studi
5. Buat adik-adik tersayang; Ayu yang selalu menanti keberhasilan peneliti
6. Buat sahabat-sahabat Ismail, Rifail, dan Fida yang selalu menemani peneliti dalam setiap suka dan duka
7. Almamater tercinta Universitas Flores Ende
8. Agama, Negara, Bangsa dan Tanah Air

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan Skripsi ini dengan baik. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende”

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini telah banyak memakan waktu dan biaya akan tetapi berkat dukungan dan bantuan banyak pihak, sehingga penulis dapat merangkumkan skripsi ini dan sanggup mengatasi segala kesulitan. Melalui kesempatan berharga ini, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor dan para wakil Rektor Universitas Flores;
2. Dekan dan para Wakil Dekan FKIP Universitas Flores;
3. Ketua dan Sekretaris, program studi pendidikan ekonomi yang telah menuntun dan melayani selama belajar hingga penyelesaian skripsi ini;
4. Bapak/ Ibu dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan penulisan selama di bangku kuliah;
5. Bapak/ Ibu karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi yang dengan sepenuh hati melayani administrasi baik saat perkuliahan maupun penyelesaian skripsi ini;
6. Damianus Tola, SE., M.Ec. Dev selaku pembimbing I dan Marsel Nande. S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, motivasi sehingga rampungnya skripsi ini;

7. Manager Dealer NSS Ende yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi selama penulis melakukan penelitian;
8. Teman- teman seperjuangan angkatan 2017/2018 Program Studi Ekonomi yang telah memeberikan dukungan kepada penulis;
9. Semua pihak yang telah memberikn dukungan moril maupun materil selama penulis du Universitas Floresl.

Kiranya segala jasa dan budi baik yang dilimpahkan kepada pnulis dan mendapatkan ridho dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini.

Ende, 2 Januari 2023

Penulis

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA MATIC DI KOTA ENDE

MUHAMMAD FAISAL SALHU

Program studi pendidikan ekonomi, FKIP, Universitas Flores.

Email : [muhammadfsalhu@gmail.com](mailto:muhammadfsalhu@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende, 2) Untuk mengetahui Harga Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende, 3) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara dua variabel atau lebih. dan Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dikatakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian yang digunakan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic. Sugiyono (dalam Kusuma 2016 ; 30).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk dan harga jual terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor honda matic di kota Ende. Hal ini dibuktikan dengan tabel koefisien yang berdampak berpengaruh positif dengan ini dapat dibuktikan Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 282,426 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,19 dengan demikian  $F_{hitung}$  lebih besar  $F_{tabel}$  ( $282,426 > 3,19$ ) dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa Variabel secara bersama-sama atau secara simultan variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), dan Harga Jual ( $X_2$ ), berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende.

Berdasarkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,923 atau 92,3% yang berarti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Matic Di Kota Ende dipengaruhi oleh variabel Kualitas Produk Dan Harga Jual sebesar 92,3%.

Dengan demikian disarankan kepada (1) Manajer dealer motor NSS Ende, agar selalu menjaga kualitas produksi dan pelayanan lebih prima kepada pihak konsumen, (2) masyarakat kab Ende, agar memanfaatkan jasa Dealer motor yang ada demi hemat biaya dan tenaga (3) pihak konsumen, diharapkan dapat menjadi suatu bentuk penilaian, dan kritikan dari konsumen terhadap pengelola sepeda motor Honda, serta memberikan kepuasan kepada pembeli.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga Jual Terhadap Kepuasan , Sepeda Motor Honda Matic***



**ABSTRACK**  
**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SELLING PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF HONDA MATIC MOTORCYCLES IN THE CITY OF ENDE**

**MUHAMMAD FAISAL SALHU**  
**Economics education study program, FKIP, University of Flores**  
**Email [muhammadfsalhu@gmail.com](mailto:muhammadfsalhu@gmail.com)**

The study aims 1) to determine product quality on customer satisfaction of Honda Matic motorcycles in Ende City, 2) to determine selling price in customer satisfaction of Honda Matic motorcycles in Ende City, 3) to determine the effect of product quality and selling price on customer satisfaction Honda Matic Motorcycles in Ende City.

The type of reserch used is quantitative reserch, wich aims to determine theeffect of the relationship between two or more variable and I The approach taken in this study uses a quantitative approach, it is said to be a quantitative approach because the reserch data used is in the form of number and the analysis uses sugiyono's statistics (in Kusuma 2016, 30).

The results of this study indicate that there is an effect of product quality and selling price on customer satisfaction for Honda automatic motorcycles in the city of Ende. This is evidenced by the coefficient table wich has a positive effect. This can be proven. Based on the results of the analysis, the fang value is 282.462 with a significant value of  $0.000 < 0.05$  and the F table is 3.19, thus Fang is greater than Fable ( $282.426 > 3,19$ ) and a significant level of  $0.000 < 0.05$ . it can be concluded that the variables simultaneously or simultaneously the product quality (X 1) and Selling Price (X 2) variables have a positive effect on customer satisfaction variables fir Honda Matic Motorcycles in the city of Ende

Based on the Adjusted R Square value of 0.923 or 92.3%, wich means that variable Customer Satisfaction Honda Matic Motorcycles in the city of Ende is influenced by variable Product Quality and selling price of 92.3%

***Keywords : Product Quality, Selling Price Against Satisfaction, Motorcycles Hond Matic***

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Faisal Salhu  
NIM : 2017210760  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas : Universitas Flores

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam isi skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Skripsi ini telah dideteksi plagiasinya dan tidak memiliki tingkat kemiripan di atas 17,5 % sehingga dinyatakan layak.

Ende , Januari 2023

Yang menyatakan

A 10,000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp is orange and features the Garuda Pancasila emblem. The text on the stamp includes "10000", "METERAN PENCAPAIAN", and "101AKK008197152".

Muhammad Faisal Salhu

NIM : 2017 210760

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                      | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                                       | <b>iii</b>     |
| <b>MOTTO.</b> .....  | <b>iv</b>      |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....   | <b>v</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>vi</b>      |
| <b>ABSTRAK.</b> .....  | <b>viii</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>ix</b>      |
| <b>PERNYATAAN</b> .....  | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL.</b> .....   | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xiv</b>     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                       | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1              |
| 1.2 Rumusan masalah .....  | 9              |
| 1.3 Tujuan penelitian .....  | 9              |
| 1.4 Manfaat penelitian .....   | 10             |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                                   | <b>11</b>      |
| 2.1 Kajian Teori .....   | 11             |
| 2.1.1 Kualitas Produk .....  | 11             |
| A. Pengertian Kualitas Produk .....                                  | 11             |
| B. Harga Jual .....  | 12             |
| C. Kepuasan Pelanggan.....   | 14             |
| D. Hubungan kualitas produk dan harga jual dengan kepuasan pelanggan | 15             |
| 2.2 Penelitian relevan .....   | 16             |
| 2.3 Kerangka pikir.....  | 17             |
| 2.4 Hipotesis penelitan .....  | 18             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                               | <b>20</b>      |
| <b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....                                    | <b>20</b>      |
| <b>3.2 Lokasi dan waktu penelitian</b> .....                         | <b>20</b>      |

|   |    |
|---|----|
| 3.3 Jenis dan sumber data .....               | 21 |
| 3.4 Rancangan penelitian .....                | 21 |
| 3.5 Definisi operasional variabel.....        | 22 |
| 3.6 Populasi dan sampel.....                  | 23 |
| 3.7 Instrumen penelitian.....                 | 23 |
| 3.8 Teknik pengumpulan data .....             | 24 |
| 3.9 Teknik analisis data .....                | 26 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |    |
| 4.1. Hasil Penelitian . .....                 | 29 |
| 4.2. Pembahasan .....                         | 40 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                          |    |
| 5.1. Kesimpulan.....                          | 50 |
| 5.2. Saran .....                              | 51 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                               |    |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 1. Defenisi operasional variabel.....              | 22 |
| 2. Kriteria Penelitian.....                        | 23 |
| 3. Kisi-kisi pedoman angket.....                   | 25 |
| 4. Kisi-kisi pedoman dokumentasi.....              | 25 |
| 5. Sarana Jenis Sepeda Motor Honda dan Yamaha..... | 32 |
| 6. Rekapitulasi Hasil Angket.....                  | 42 |
| 7. Uji validitas.....                              | 42 |
| 8. Uji reabilitas .....                            | 44 |
| 9. Uji normalitas data.....                        | 46 |
| 10. Uji multikolinieritas .....                    | 47 |
| 11. Hasil analisis regresi .....                   | 49 |
| 12. Uji statistik F .....                          | 50 |
| 13. Koefesien determinasi $R^2$ .....              | 51 |

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Angket penelitian
2. Hasil uji correlation
3. Surat izin mengadakan penelitian
4. Surat keterangan penelitian
5. Surat keterangan selesai penelitian
6. Dokumentasi penelitian