

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI
BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

MUHAMMAD ERWIN FEBRIAN

NIM : D1A215226



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI BANJARMASIN


A. Nama Mahasiswa : Muhammad Erwin Febrian
NIM : D1A215226

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

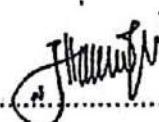
a. Pembimbing

Drs. Sugiharto, MS
NIP. 195906151987031004


[.....]

b. Penguji I

Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP.197805242006042001


[.....]

c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIP. 197805242006042001


[.....]

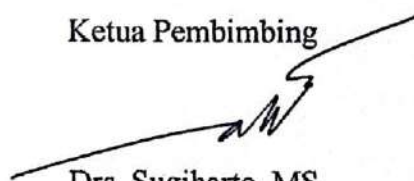
Banjarmasin, 25 November 2022

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



M. Hasanur Arifin, S. Sos, MM
NIP. 197604142001121003

Ketua Pembimbing




Drs. Sugiharto, MS
NIP. 195906151987031004



Mengetahui

Dekan FISIP UNLAM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M. Si

NIP. 1973012219980211001

SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah :

Nama : Muhammad Erwin Febrian
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Februari 1998
NIM : D1A215226
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : JL. Listrik Indah/PLN Komp. Banjar Indah Permai
No.13 RT. 15

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah / skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan / pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Desember 2022


Muhammad Erwin Febrian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2640/UN8.1.13/SP/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Drs. Sugiharto, MS
2. Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas :

N a m a : Muhammad Erwin Febrian
N I M : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

Yang akan dilaksanakan pada :

Hari dan Tanggal : Rabu, 29 Desember 2021
J a m : 11.00 WITA
T e m p a t : Ruang GB 1.02 FISIP ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Desember 2021
Plt. Dekan,

Dr. Ir. Muhammad Fauzi, MP
NIP 196310261990031003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 29 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 2640/UN8.1.13/SP/2021 tanggal 20 Desember 2021 untuk menguji skripsi :

N a m a : Muhammad Erwin Febrin

N I M : D1A215226

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Kebijakan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang GB 1.02 FISIP ULM

Waktu Ujian : Mulai Jam 11.00 WITA s/d Selesai

Nilai : 76,33 (B+)

Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 29 Desember 2021

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Erwin Febrin

1. K e t u a : Drs. Sugiharto, MS

2. Sekretaris : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB

3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Pir. Wakil Dekan I,
Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 197105301998021001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Muhammad Erwin Febrian
N I M : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Sugiharto, MS	75	
2.	Noor Hidayati, S.Sos, M.AB	77	
3.	Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM	77	
Jumlah		229	
Nilai Rata-rata		76,33	Nilai Akhir = B+

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 29 Desember 2021

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Drs. Sugiharto, MS
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

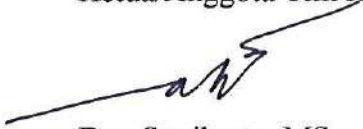
Setelah melakukan pengujian kepada :

N a m a : Muhammad Erwin Febrian
N I M : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h		75	
N i l a i			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Drs. Sugiharto, MS

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

N a m a : Muhammad Erwin Febrian
N I M : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h		77	
N i l a i		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Noor Hidayati, S.Sos, M.AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Jabatan : Dosen FISIP ULM

Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

N a m a : Muhammad Erwin Febrian

N I M : D1A215226

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Kebijakan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h			
N i l a i		=	77

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

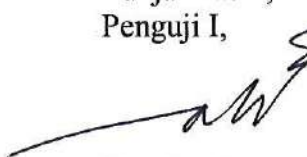
**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Muhammad Erwin Febrian
NIM : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

Nama Penguji I : Drs. Sugiharto, MS

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian	ACC	
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Penguji I,


Drs. Sugiharto, MS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>


**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Muhammad Erwin Febrian
NIM : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

Nama Penguji II : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	}	Lihat dan perbaiki skripsi (dokumen/file) sesuai arahan
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Penguji II,


Noor Hidayati, S.Sos, M.AB



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Muhammad Erwin Febrian
NIM : D1A215226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Banjarmasin

Nama Penguji III : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

No.		Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	<ul style="list-style-type: none">- Data Penguat Latar belakang- perkuat fenomena masing-masing variabel- khusus harga ambil sesuai lokasi penelitian- format daftar terdahulu dan hasil- Update Data	Acc
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	<ul style="list-style-type: none">- Deskripsi Hubungan Antar Variabel	Acc
3.	Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none">- Deskripsi Populasi- Buat Jabaran Jenis Data- Bab IV minat hal yg berhubungan dgn variabel x-y	Acc
4.	Hasil dan Pembahasan	Perbaiki Implikasi dan Saran	Acc
5.	Lain-lain	<ul style="list-style-type: none">- Format Penulisan, Lihat Pedoman- Lihat Skripsi	Acc

Banjarmasin, 29 Desember 2021
Penguji III,

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Erwin Febrian, Lahir di Banjarmasin 15 Februari 1998 merupakan anak dari pasangan Alm.Bardiansyah dan Zainab. Merupakan adik dari Muhammad Reza Apriadi dan Kakak dari Maulina Widyanti dan Muhammad Rafif Dzakwan. Menamatkan Sekolah Dasar di Kartika V-6 di tahun 2009. Lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 3 Banjarmasin dan lulus pada tahun 2012. Melanjutkan kembali sekolah Menengah Kejuruan di SMK N 2 Banjarmasin dan lulus pada tahun 2015. Sekarang sedang melanjutkan Pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Saya panjatkan kepada Allah Subhanawata'ala atas segala Kesempatan yang telah diberikan kepada saya. Rasa sukur dan bahagia terasa begitu besar karena tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan cukup baik. Terimakasih Kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan disaat saya merasa kesusahan dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Karya ini ku persembahkan kepada Kedua Orang Tua, terimakasih atas perjuangannya selama ini yang tanpa lelah dan pamrih selalu bekerja keras demi kepentingan pendidikan saya.

Kepada Para Dosen dan Teman-teman seperjuangan, yang selama ini telah membantu dan memimbing saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga skripsi ini terselesaikan.

ABSTRAK

Muhammad Erwin Febrian, D1A215226, Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi Di Kota Banjarmasin dibawah bimbingan Sugiharto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Kota Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 50 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan besar pengaruh 0,3891 atau sebesar 38,91%, kemudian Harga secara parsial juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan besar pengaruh 0,0843 atau sebesar 8,43%. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Harga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan besar pengaruh 0,473 atau sebesar 47,3%.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Muhammad Erwin Febrian, DIA215226, The Influence of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction of Xiaomi Smartphone Users in Banjarmasin City under the guidance of Sugiharto.

This study aims to determine and examine the effect of partially and simultaneously product quality and price on Xiaomi Smartphone User Satisfaction in Banjarmasin City.

The research approach used is a quantitative approach. Samples were taken as many as 50 respondents who were selected using purposive sampling technique. Data collection using questionnaires and data analysis using multiple linear regression analysis using the SPSS 25 program.

The results showed that Product Quality partially had a significant effect on Consumer Satisfaction with a large effect of 0.3891 or 38.91%, then Price partially also had a significant effect on Consumer Satisfaction with a large effect of 0.0843 or 8,43%. Based on the results of this study indicate that product quality and price simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction with a large effect of 0.473 or 47.3%.

Keywords: *product quality, price, consumer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini, dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Smartphone* Xiaomi Di Banjarmasin sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materiel dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H.Budi Suryadi, S.sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak M. Hasanur Ariffin, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Drs. Sugiharto, MS selaku Dosen Pembimbing yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengajari, dan mengarahkan saya dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
4. Ibu Noor Hidayati S.sos. MM selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat menilai dan mengarahkan saya, agar saya dapat pelajaran yang tiada ternilai harganya dan menjadi lebih baik.

6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB,MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat menilai dan mengarahkan saya, agar saya dapat pelajaran yang tiada ternilai harganya dan menjadi lebih baik.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang serta seluruh Staf Tata Usaha dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran studi selama saya menuntut ilmu.

Dengan ketulusan hati penulis memanjatkan doa agar segala kebaikan, bantuan, semangat serta bimbingan dan pengetahuan yang diberikan oleh seluruh pihak kepada penulis. Akhir kata saya mempersembahkan karya ilmiah ini untuk kalian orang-orang yang saya cintai dan saya sayangi. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan pembaca yang memerlukannya, amin.

Banjarmasin. 2022



Penulis

M. Erwin Febrian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTARCT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	15
2.1.1.3 Konsep Inti Pemasaran	16
2.1.1.4 Perilaku Konsumen	20
2.1.1.5 Hubungan Perilaku Konsumen dengan Strategi Pemasaran.....	21
2.1.1.6 Merancang Strategi Pemasaran Yang Unggul	22
2.1.2 Kualitas Produk	23
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	23
2.1.2.2 Tingkatan Produk	24
2.1.2.3 Pengembangan dan Peningkatan Kualitas Produk	25
2.1.2.4 Indikator Kualitas Produk	27
2.1.3 Harga.....	31
2.1.3.1 Pengertian Harga	31
2.1.3.2 Pentingnya penetapan Harga.....	32
2.1.3.3 Strategi Penetapan Harga.....	33
2.1.3.4 Indikator Harga	35
2.1.4 Kepuasan Konsumen	38
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.4.1 Manfaat Meningkatkan Kepuasan.....	40
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	40
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	43
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	44
2.1.4.1 Pengaruh Kuaitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44

2.1.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	44
2.1.4.3 Pengaruh Kwaitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.2 Penelitian Terdahulu	46
2.3 Model Penelitian	51
2.4 Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	55
3.2 Tipe Penelitian	55
3.3 Lokasi Penelitian	55
3.4 Populasi dan Sampel.....	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Sampling	56
3.6 Definisi Operasional Variable.....	57
3.7 Sumber Data.....	63
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.9 Teknik Penentuan Skor.....	64
3.10 Uji Validitas dan Reabilitas.....	65
3.10.1 Uji Validitas	65
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	65
3.11 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	66
3.11.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	66
3.11.2 Uji Asumsi Klasik	66
3.11.3 Regresi Linear Berganda.....	68
3.11.4 Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Karakteristik Responden	72
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	72
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan.....	73
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	74
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	75
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	75
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harga (X2)	89
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	96
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	102
4.3.1 Hasil Uji Validitas	102
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	103
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	104
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	107

4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	108
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	109
4.6 Pengujian Hipotesis.....	110
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	110
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	112
4.6.3 Hasil Koefisien Determinasi	113
4.6.4 Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR)...	114
BAB V HASIL PEMBAHASAN	
5.1 Pembahasan	118
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	119
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	120
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	121
5.2 Implikasi Hasil	122
5.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	122
5.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	123
5.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	124
4.10 Keterbatasan Penelitian	124
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	125
6.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penguasa Pangsa Pasar <i>Smartphone</i> Di Indonesia 2018-2020 ..	3
Tabel 1.2	Kisaran harga <i>Smartphone</i> di Banjarmasin	8
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	46
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel	61
Tabel 3.2	Penentuan skor jawaban kuesioner	64
Tabel 3.3	Penentuan kategori skor rata-rata	66
Tabel 3.4	Tabulasi interpretasi nilai r	70
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan perbulan	74
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.5	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki responsif yang cepat	75
Tabel 4.6	<i>Smartphone</i> Xiaomi mudah untuk digunakan.....	76
Tabel 4.7	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki banyak fitur.	77
Tabel 4.8	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki fitur-fitur yang tidak dimiliki pesaingnya.....	78
Tabel 4.9	Kinerja <i>Smartphone</i> Xiaomi tidak mengalami penurunan dalam waktu yang cukup lama.....	78
Tabel 4.10	Bentuk fisik <i>Smartphone</i> Xiaomi tidak rusak dalam kurun waktu yang cukup lama	79
Tabel 4.11	Kemampuan/kinerja <i>Smartphone</i> Xiaomi sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan	80
Tabel 4.12	Desain <i>Smartphone</i> Xiaomi sesuai dengan model dari media -media iklan promosinya	81
Tabel 4.13	<i>Smartphone</i> Xiaomi dapat dipakai dalam kurun waktu yang lama sebelum menggantinya dengan <i>Smartphone</i> baru	82
Tabel 4.14	<i>Smartphone</i> Xiaomi tidak boros baterai setelah melakukan <i>full charging</i>	82
Tabel 4.15	<i>Smartphone</i> Xiaomi mudah untuk diperbaiki	83
Tabel 4.16	<i>Smartphone</i> Xiaomi cepat untuk diperbaiki	84
Tabel 4.17	Kinerja <i>Smartphone</i> Xiaomi kembali seperti semula ketika sudah diperbaiki	85
Tabel 4.18	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki bentuk fisik yang unik dan menarik yang membuatnya berbeda dari para pesaingnya	86
Tabel 4.19	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki desain yang menarik	86
Tabel 4.20	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki berbagai varian warna yang menarik	87
Tabel 4.21	<i>Smartphone</i> Xiaomi adalah <i>Smartphone</i> yang berkualitas baik.	88
Tabel 4.22	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki berbagai keunggulan dibanding pesaingnya	89
Tabel 4.23	<i>Smartphone</i> Xiaomi di jual dengan harga yang terjangkau	89

Tabel 4.24	Varian harga <i>Smartphone</i> Xiaomi yang cukup murah jika dibandingkan dengan pesaingnya.....	90
Tabel 4.25	Harga <i>Smartphone</i> Xiaomi sudah sesuai dengan spesifikasi yang dimiliki.....	91
Tabel 4.26	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki harga jual yang lebih murah jika dibandingkan pesaingnya untuk spesifikasi <i>Smartphone</i> yang sama.....	92
Tabel 4.27	<i>Smartphone</i> Xiaomi dijual dengan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat di Banjarmasin	93
Tabel 4.28	Harga <i>Smartphone</i> Xiaomi dapat bersaing dengan <i>Smartphone</i> merek lain di pasaran.....	94
Tabel 4.29	<i>Smartphone</i> Xiaomi memiliki kualitas yang tidak kalah dari para pesaingnya walaupun dijual dengan harga yang cukup murah.....	94
Tabel 4.30	Tidak ragu untuk membeli <i>Smartphone</i> Xiaomi.....	95
Tabel 4.31	Senang dengan pelayanan sales <i>Smartphone</i> Xiaomi	96
Tabel 4.32	Yakin terhadap <i>Smartphone</i> Xiaomi berkualitas baik.....	97
Tabel 4.33	Tetap memakai <i>Smartphone</i> Xiaomi karena sudah sesuai harapan.....	97
Tabel 4.34	Mempertimbangkan untuk Membeli lagi <i>Smartphone</i> Xiaomi ketika ingin membeli <i>Smartphone</i> baru.....	98
Tabel 4.35	Merekomendasikan untuk membeli <i>Smartphone</i> Xiaomi kepada teman dan kerabat.....	99
Tabel 4.36	Sering menceritakan Keunggulan <i>Smartphone</i> Xiaomi kepada teman dan kerabat.....	100
Tabel 4.37	Kualitas <i>Smartphone</i> Xiaomi sudah sesuai dengan harapan	100
Tabel 4.38	Layanan update sistem MIUI pada <i>Smartphone</i> Xiaomi sudah baik dan sesuai dengan harapan	101
Tabel 4.39	Hasil Uji Validitas	102
Tabel 4.40	Hasil Uji Reliabilitas	103
Tabel 4.41	Hasil Kolmogorov-Smirnov.....	106
Tabel 4.42	Uji Glejser	108
Tabel 4.43	Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel 4.44	Hasil Regresi Linier Berganda	109
Tabel 4.45	Hasil Uji Parsial (Uji t)	110
Tabel 4.46	Hasil Uji Simultan (Uji F)	112
Tabel 4.47	Hasil Koefisien Determinasi	113
Tabel 4.48	Correlations (r) antara variabel X dan Y secara parsial.....	114
Tabel 4.49	hasil Perhitungan Sumbangan Efektif (SE)	115
Tabel 4.50	Hasil Sumbangan Relatif (SR)	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Pertumbuhan Pengguna Internet Di Dunia.....	1
Gambar 1.2	Diagram Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia	2
Gambar 1.3	Pra-Survey Tingkat Kepuasan <i>Smartphone</i> di Banjarmasin.....	6
Gambar 2.1	Model Penelitian	51
Gambar 4.1	Grafik Histogram.....	104
Gambar 4.2	Grafik Normal Probability Plot.....	105
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot	107
Gambar 5.1	Model Hasil Penelitian	119