

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN *SMARTPHONE* IPHONE  
DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana (S1)  
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :  
**MUHAMMAD NOOR AZMI**  
**NIM : 1810412610032**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2025**


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE DI KOTA BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Noor Azmi  
NIM : 1810412610032
- B. Dinyatakan LULUS dengan nilai 76 (B+) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 13 Juni 2025.

C. Tim Penguji:


a. Ketua

Rizki Muslim Hidayat S.AB, MM :   
NIP. 19891207201712104001

b. Sekretaris

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


c. Anggota

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB :   
NIP. 197604132000121002

Banjarmasin, 22 Agustus 2025

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001



Rizki Muslim Hidayat S.AB, MM  
NIP. 19891207201712104001

Mengetahui

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat



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

NIP. 197301221998021001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 25 Agustus 2025



Muhammad Noor Azmi

NIM. 1810412610032

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang. Berkat ridho-Nya pula lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, 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 Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin,

5. Bapak Rizki Muslim Hidayat S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan masukan, saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya Skripsi ini.
6. Bapak M. Hasanur Arifin S.sos, MM selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen beserta Staff Program studi Ilmu Administrasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
9. Kedua orang tua penulis yang telah sangat banyak memberikan dukungan moral maupun materil sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman serta orang terdekat penulis yang selalu memberi dukungan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juli 2025



Penulis

## ABSTRAK

Muhammad Noor Azmi 1810412610032, 2025, Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin. Dibimbing oleh Rizki Muslim Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah metode survey dengan tipe eksplanatori. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental *sampling*, sehingga jumlah sampel penelitian adalah 100 responden. Data yang digunakan diambil dari kuesioner, analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin. 2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin. 3) Harga dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* Iphone di Kota Banjarmasin.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*Muhammad Noor Azmi 1810412610032, 2025, The Influence of Price and Product Quality on Consumer Satisfaction of iPhone Smartphones in Banjarmasin City. Supervised by Rizki Muslim Hidayat.*

*This study aims to determine and test the partial and simultaneous influence of Price and Product Quality on Consumer Satisfaction of iPhone Smartphones in Banjarmasin City.*

*This research is a quantitative study, the design of this study is a survey method with an explanatory type. Sampling in this study used incidental sampling techniques, so that the number of research samples was 100 respondents. The data used were taken from questionnaires, data analysis using multiple linear regression analysis.*

*The results of the study show that 1) Price has a significant partial effect on Consumer Satisfaction of iPhone Smartphones in Banjarmasin City. 2) Product Quality has a significant partial effect on Consumer Satisfaction of iPhone Smartphones in Banjarmasin City. 3) Price and Product Quality have a significant simultaneous effect on Consumer Satisfaction of iPhone Smartphones in Banjarmasin City.*

**Keywords:** *Price, Product Quality, Consumer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1.3 Konsep Pemasaran .....	12
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	12
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	12
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	13
2.1.3 Harga .....	14
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	14
2.1.3.2 Peranan Harga .....	15
2.1.3.3 Strategi Penetapan Harga .....	15
2.1.3.4 Faktor – faktor Penentu Harga .....	16
2.1.3.5 Indikator Harga .....	17
2.1.4 Kualitas Produk .....	18
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	18
2.1.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	18
2.1.4.3 Unsur – unsur Kualitas Produk .....	19
2.1.4.4 Manfaat Kualitas Produk .....	20
2.1.4.5 Indikator Kualitas Produk .....	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.5.3 Aspek – aspek Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.5.4 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.5.5 Indikator Kepuasan Konsumen .....	24
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Model dan Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Pendekatan Penelitian .....	35
3.2 Desain Penelitian .....	35
3.3 Lokasi Penelitian .....	35

3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Besar Sampel.....	36
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7	Teknik Analisa Data .....	42
3.7.1	Skala Pengukuran .....	42
3.7.2	Deskriptif Statistik .....	42
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.7.3.1	Uji Validitas .....	43
3.7.3.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.4.1	Uji Normalitas .....	44
3.7.4.2	Uji Multikolinieritas.....	44
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.7.6	Alat Uji Hipotesis .....	46
3.7.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	46
3.7.6.2	Uji Simultan (Uji F) .....	47
3.7.6.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		49
4.1	Profil Responden .....	49
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	49
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden.....	49
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1	Deskriptif Variabel Harga (X1) .....	50
4.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2) .....	51
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	53
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	56
4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.6.1	Hasil Uji Parsial .....	59
4.6.2	Hasil Uji Simultan.....	60
4.7	Hasil Koefisien Determinasi.....	60
BAB V PEMBAHASAN HASIL .....		63
5.1	Pembahasan .....	63
5.1.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
5.1.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
5.1.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	68

5.2.1	Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
5.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
5.2.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	69
BAB VI PENUTUP .....		70
6.1	Kesimpulan .....	70
6.2	Saran .....	70
6.2.1	Saran Akademis .....	70
6.2.2	Saran Praktis .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

---

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Harga <i>smartphone</i> Iphone di Kota Banjarmasin .....	5
Tabel 1.2	Spesifikasi <i>smartphone</i> Iphone .....	6
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2	Rentang Kategori Jawaban Responden .....	43
Tabel 3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Variabel X1 .....	50
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel X2 .....	51
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Y .....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi .....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Parsial .....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan .....	60
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Histogram Normalitas .....	56
Gambar 4.2	Normal P-Plot Normalitas .....	56
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i> Heteroskedastisitas.....	58
Gambar 4.4	Model Hasil Akhir.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Form Kuesioner.....
Lampiran 2 :	Tabulasi Data .....
Lampiran 3 :	<i>Output SPSS 29.0</i> .....