

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BRAND COBOTTEX GRESIK**

SKRIPSI



OLEH :

HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI

NPM. 18042010157

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK

PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

2025

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BRAND COBOTTEX GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh :

HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI

NPM. 18042010157

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRAND COBOTTEX GRESIK

Disusun Oleh :

HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI

NPM. 18042010157

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A

NPT. 21119771204337

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRAND COBOTTEX GRESIK

Disusun Oleh :

HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI

NPM. 18042010157

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 13 Juni 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji
1. Ketua

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
NPT. 21119771204337

Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, ST., M.Si
NIP. 196112241989031007

2. Sekretaris

Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB
NIP. 198910302020121007

3. Anggota

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
NPT. 21119771204337

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI
NPM : 18042010157
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 10 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



HAIKAL ZULIANSYAH AL ISLAMI
NPM. 18042010157

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan Syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga telah diberikan kemudahan untuk menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Brand Cobottex Gresik”**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Acep Samsudin, S.sos., M.M., M.A selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan yang telah memberi bimbingan, arahan, serta motivasi. Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Acep Samsudin, S.sos., M.M., M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh staf Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam kegiatan studi selama ini.
5. Orang tua dan saudara yang telah membantu doa, motivasi, dukungan, dan semangat kepada penulis.
6. Teman satu angkatan 2018 fatih dan teman tongkrongan saya yang terus memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik pengetahuan, kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Peneliti Terdahulu.....	25
2.2 Landasan Teori.....	31
2.3 Kerangka Berpikir.....	49
2.4 Hipotesis	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.5 Teknik Analisis	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68

4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	68
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	70
4.3	Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	77
4.4	Pembahasan	89
BAB V PENUTUP		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Belanjaan Orang Indonesia pada Ramadan 2024	20
Tabel 1. 2 Data penjualan brand cobbotex dari tahun ke tahun.....	22
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel (DOP).....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	72
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	74
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Harga Produk (X2).....	75
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	50
Gambar 3. 1 Model regresi linier berganda.....	65

ABSTRAK

Haikal Zuliansyah Al Islami, 18042010157 “Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Brand Cobottex Gresik”

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan mengenai merek Cobottex Gresik. Pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan ukuran penting dalam menumbuhkan kesetiaan konsumen dan memperkuat keunggulan kompetitif suatu bisnis. Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif, memanfaatkan teknik survei untuk mengumpulkan data dari 96 peserta yang merupakan pelanggan Cobottex Gresik saat ini melalui distribusi kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari kualitas produk (X1) dan harga produk (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Temuan tersebut mengungkapkan bahwa kualitas produk dan harga produk memberikan pengaruh penting pada kepuasan pelanggan secara bersamaan. Baik kualitas produk maupun harganya berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Cobottex Gresik harus dengan tekun menegakkan kualitas produk dan menetapkan harga yang kompetitif yang sesuai dengan persepsi konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga Produk, Kepuasan Pelanggan, Cobottex Gresik

ABSTRACT

Haikal Zuliansyah Al Islami, 18042010157, “*The Influence of Product Quality and Product Price on Customer Satisfaction of the Cobottex Gresik Brand*”

This research seeks to examine the impact of product quality and pricing on customer satisfaction regarding the Cobottex Gresik brand. The fulfilment of customer needs stands as a pivotal measure in fostering consumer allegiance and bolstering the competitive edge of a business. This study employs a quantitative methodology, utilising a survey technique to gather data from 96 participants who are current customers of Cobottex Gresik through the distribution of questionnaires. The employed analytical method is multiple linear regression, aimed at elucidating both the partial and simultaneous influences of product quality (X1) and product price (X2) on customer satisfaction (Y). The findings reveal that both product quality and product price exert a notable influence on customer satisfaction concurrently. Both the quality of the product and its price contribute positively and significantly to customer satisfaction. The results indicate that to enhance customer satisfaction, Cobottex Gresik must diligently uphold product quality and establish competitive pricing that resonates with consumer perceptions.

Keywords: *Product Quality, Product Price, Customer Satisfaction, Cobottex Gresik*