

SKRIPSI

**ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PRODUK
USAHA TAHU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DESA KOTO TINGGI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

NURFAUZIAH

NIM:2225062

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

TAHUN 2026

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : NURFAUZIAH
NIM : 2225062
**JUDUL PENELITIAN : ANALISIS HARGA DAN KUALITAS
PRODUK USAHA TAHU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DESA
KOTO TINGGI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 25 Februari 2026 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, ... Maret 2026

Pembimbing I


Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

Pembimbing II


Ratna Dewi, SE., MM
NIDN. 1016069401

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I


Dr. Hendry Kurniawan, SE., MM
NIDN. 1003078701

Penguji II


H. Hidayat, SE., MM., CPHCM
NIDN. 1027058603

Penguji III


Devi Novianti, SM., M.Si
NIDN. 1012129701

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Dr. Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mhs : Nurfauziah

Nomor Mahasiswa : 2225062

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Harga Dan Kualitas Produk Usaha Tahu Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Desa Koto Tinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 3 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



NURFAUZIAH

ABSTRAK

NURFAUZIAH. NIM: 2225062. 2026. Analisis Harga dan Kualitas Produk Usaha Tahu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Koto Tinggi.

Pembimbing I : Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si.

Pembimbing II : Ratna Dewi, SE., MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk usaha tahu terhadap kepuasan pelanggan di Desa Koto Tinggi. Fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan harga tahu yang tidak sebanding dengan kualitas produk tahu yang sering berubah seperti tekstur, rasa dan aroma pada tahu sehingga sering mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda yang dibantu oleh perangkat lunak SPSS versi 21. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen usaha tahu di Desa Koto Tinggi dengan jumlah sampel yaitu 110 responden. Penetapan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Data yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh masing –masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan usaha tahu di Desa Koto Tinggi. Variabel kualitas produk juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan usaha tahu di Desa Koto Tinggi. Secara simultan harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan usaha tahu di Desa Koto Tinggi.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN	
HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Harga	12
2.1.1.1 Indikator Harga.....	13
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kerangka Konseptual.....	17
2.2.1 Dasar Pemikiran	17
2.2.2 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.3 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Ruang Lingkup	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi	25

3.2.2 Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	27
3.5 Definisi Operasional.....	29
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.2 Analisis Statistik.....	32
3.7.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.7.2.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.7.2.4 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Visi dan Misi Usaha Tahu.....	36
4.3 Karakteristik Responden	36
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian tahu	37
4.4 Analisis Deskriptif Kuantitatif	38
4.4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1).....	38
4.4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	39
4.4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
4.5 Uji Instrumen Penelitian	40
4.5.1 Uji Validitas.....	40
4.5.2 Uji Reliabilitas	41
4.6 Uji Asumsi Klasik	42
4.6.1 Uji Normalitas	42
4.6.2 Uji Multikolinieritas	43
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	44
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	46

4.9 Pengujian Hipotesis.....	46
4.9.1 Uji t (parsial).....	46
4.9.2 Uji F (simultan)	48
4.10 Pembahasan.....	48
4.10.1 Pengaruh Harga (X1) Terhadap kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.10.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	50
4.10.3 Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	51
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-rata Konsumsi Tahu Putih di Riau Tahun 2021-2025	2
Tabel 1.2 Perkiraan Harga Tahu di Provinsi Riau Tahun 2025	4
Tabel 1.3 Data Penjualan Tahu Putih per Bulan Tahun 2024.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 3.2 Skala Liker	30
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi TCR	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2 Usia Responden.....	37
Tabel 4.3 Frekuensi Pembelian Tahu.....	37
Tabel 4.4 TCR Variabel Harga	38
Tabel 4.5 TCR Variabel Kualitas Produk	39
Tabel 4.6 TCR Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel.....	42
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.12 Uji multikolinieritas Data.....	43
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.14 Uji koefisien Determinasi (R^2)	46
Tabel 4.15 Uji t (parsial)	47
Tabel 4.16 Uji F (simultan).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya berupa ilmu pengetahuan, petunjuk dan kesehatan, sehingga penulis bisa mengerjakan skripsi ini yang berjudul “Analisis Harga dan Kualitas Produk Usaha Tahu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Koto Tinggi”

Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir yaitu pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari bahwa tanpa kerjasama dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini, menyelesaikannya akan sulit. Oleh karena itu, terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Dr. Nurhayati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Afrianti Novita Anwar, S.IP, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si sebagai pembimbing I, yang telah memberikan pemahaman dan bimbingan yang sangat berarti.
5. Ratna Dewi, SE., MM sebagai pembimbing II, yang juga telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf universitas pasir pengaraian yang sudah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Ayahanda Ahmad Basir dan Ibunda Erlina yang memberikan dukungan tanpa henti, semangat dan do'a yang tak terhingga.
8. Keluarga, adik dan teman-teman yang memberikan dukungan, semangat serta masukan dan kerja samanya.
9. Objek penelitian di Desa Koto Tinggi yang telah memberikan informasi dan data yang sangat membantu kelancaran penelitian.
10. Produsen dan konsumen usaha tahu di Desa Koto Tinggi serta responden penelitian, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi mencapai kesempurnaan dalam skripsi ini.

Pasir Pengaraian,Februari 2026

NURFAUZIAH
2225062