

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMKM**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JESIKA NOVITA SARI BR SIMANGUNSONG**

**2202020016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMKM**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

**Oleh:**

**JESIKA NOVITA SARI BR SIMANGUNSONG**

**2202020016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga  
terhadap Kepuasan Konsumen UMKM  
Nama : JESIKA NOVITA SARI BR SIMANGUNSONG  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 05 April 2026

Menyetujui  
Tim pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si  
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si  
NIP.0114028003

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : Jesika Novita Sari Br Simangunsong

**NPM** : 2202020016

**Program studi** : Manajemen

**Fakultas** : sosial dan hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM “, merupakan hasil penelitian asli karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi terbukti merupakan hasil plagiat dari hasil karya tulis orang lain dengan disengajakan, maka peneliti bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatasan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban karya ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 10 April 2026

Yang Menyatakan,



Jesika Novita Sari Br Simangunsong

2202020016

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Kasih Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen UMKM**. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Selain itu juga mendapatkan banyak bantuan, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin angin S.Pd.,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos.M.Sp, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality dan selaku dosen Pembimbing Akademik penulis selama perkuliahan .
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku Kaprodi Manajemen
5. Ibu Conie Nopinda Sitepu, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing utama saya dan Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos.M.Sp, selaku Dosen pendamping Yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Prodi Manajemen Universitas Quality.
7. Terimakasih kepada Owner Fandika Fried Chicken telah membantu saya dan memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat usaha Bapak dan Ibu
8. Teristimewa kepada orang tua penulis, Ayahanda Maddin Simangunsong dan Ibunda Ruslan Br Siburian. Serta saudara penulis Nur Cahaya Simangunsong dan Zaene Laurent Simangunsong yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tak pernah putus kepada penulis.

9. Semua keluarga besar yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
10. Seluruh mahasiswa Manajemen Tahun 2022 yang telah memberikan dukungan, semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Terkhusus kepada teman penulis, SR : Nurhafidzah , Dinda Trie Nabilla Azzura, Ami Syahputri, Desy Natalya Sihombing, Juita Anggreni Br Barus, , Nur Fadillah Pasaribu, Ranita Br Karo
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dan menyelesaikan penyusunan proosal skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini jauh dari kata sempurna masi banyak kekurangan dan kesalahan, baik dalam penulisan maupun penjelasan yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Januari 2026

Penulis

Jesika Novita Sari Br Simangunsong

2202020016

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kerangka Teoritis.....	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1.1 Jenis-jenis Kualitas Produk.....	9
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	10
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	11
2.1.2 Persepsi Harga.....	12
2.1.2.1 Jenis-jenis Persepsi Harga.....	14
2.1.2.2 Indikator Yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.1 Jenis – jenis Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18

2.1.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu .....	20
2.3	Kerangka Berpikir .....	23
2.4	Definisi Operasional .....	24
2.5	Hipotesis .....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi Penelitian .....	28
3.2.2	Sampel Penelitian .....	28
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3	Jenis Penelitian .....	29
3.4	Prosedur Penelitian .....	29
3.5	Instrumen Penelitian .....	30
3.6	Analisis Data .....	30
3.6.1	Uji Validitas .....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3	Uji Normalitas .....	31
3.6.4	Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.6.5	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.6.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	32
3.6.7	Uji Hipotesis.....	33
3.6.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1	Profil Fandika Fried Chicken .....	34
4.1.1	Sejarah Singkat Fandika Fried Chicken .....	34
4.1.2	Visi dan Misi Fandika Fried Chicken.....	34
4.1.3	Misi Fandika Fried Chicken.....	35
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	35
4.2.1	Deskripsi Responden .....	35

4.2.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.2.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.3	Hasil Uji Instrumen .....	37
4.3.1	Uji Validitas .....	37
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	39
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	41
4.4.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	41
4.4.2	Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	43
4.4.3	Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X2) .....	45
4.4.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	48
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.5.1	Uji Normalitas .....	50
4.5.2	Uji Multikolinieritas .....	53
4.5.3	Uji Heteroskedasitas .....	54
4.6	Uji Hipotesis.....	55
4.6.1	Regresi linear berganda .....	55
4.6.2	Uji t (Uji Parsial) .....	56
4.6.3	Uji f (Simultan) .....	58
4.6.4	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.7	Pembahasan.....	60
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>66</b>