

**PENGARUH MEDIA SOSIAL TIK TOK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KOPI NAKO CABANG TEBET**

TUGAS AKHIR

RIO ADI KURNIAWAN

203402516058



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**PENGARUH MEDIA SOSIAL TIK TOK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KOPI NAKO CABANG TEBET**

Tugas akhir ini sebagai ajuan untuk salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

RIO ADI KURNIAWAN

203402516058



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebanar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH MEDIA SOSIAL TIK TOK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI NAKO CABANG TEBET

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 6 Februari 2024



Rio Adi Kurniawan

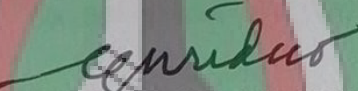
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH MEDIA SOSIAL TIK TOK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI NAKO CABANG**

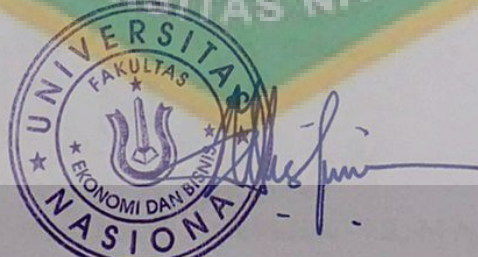
TEBET

Nama Mahasiswa : Rio Adi Kurniawan
Nomor Pokok : 203402516058
Program Studi : Manajemn

**Menyetujui
Pembimbing Skripsi**


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen**


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)



Judul Tugas Akhir : **PENGARUH MEDIA SOSIAL TIK TOK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI NAKO CABANG TEBET**

Nama Mahasiswa : Rio Adi Kurniawan

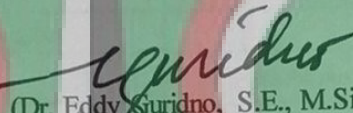
Nomor Pokok : 203402516058

Program Studi : Manajemen

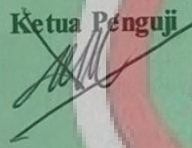
Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Eddy Suridno, S.E., M.Si.M)

Ketua Penguji


(Dr. Ahmad Cik, S.E., M.M)

Anggota Penguji


(Santi Retno Sari S.E., M.Si.M)

Mengetahui
Dekan



(Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta, 06 Februari 2024

Tanggal lulus : 5 Maret 2024

ABSTRACT

Oleh :

Rio Adi Kurniawan

Npm : 203402516058

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Media Sosial Tik Tok, Variabel Persepsi Harga dan Variabel Kualitas Produk terhadap variabel Kepuasan Konsumen pada Kopi Nako cabang Tebet. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Data Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden pada konsumen Kopi Nako cabang Tebet dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dengan regresi linier berganda dan menggunakan bantuan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Media Sosial Tik Tok berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perhatian pada Kopi Nako cabang Tebet mengenai Media Sosial Tik Tok, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk yang dapat meningkatkan penjualan.

Kata Kunci: Media Sosial Tik Tok, Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

By :

Rio Adi Kurniawan

Npm: 203402516058

Final Project, under the guidance of Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Sc.M.

This research aims to analyze the influence of the Tik Tok Social Media variable, Price Perception Variable and Product Quality Variable on the Consumer Satisfaction variable at Kopi Nako Tebet branch. The research method used in this research is a quantitative research method. Data This research uses primary data through questionnaires to 100 respondents from Kopi Nako consumers in the Tebet branch using a purposive sampling technique. The data analysis technique uses descriptive analysis with multiple linear regression and uses the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25 program.

The results of multiple linear regression analysis show that the Tik Tok Social Media variable has a positive and insignificant effect on Consumer Satisfaction, Price Perception has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction and Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. It is hoped that the results of this research will increase attention to Kopi Nako Tebet branch regarding Tik Tok Social Media, Price Perception and Product Quality which can increase sales.

Keywords: Tik Tok Social Media, Price Perception, Product Quality and Consumer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Rio Adi Kurniawan
2. Tempat tanggal lahir : Jakarta, 07 Oktober 2002
3. Jenis kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl. Tebet Timur IV G No. 20 rt007/08 kel
Tebet Timur kec Tebet, Jakarta Selatan
5. No handphone : 085773809721
6. Status : Belum menikah
7. Agama : Islam
8. Email : rioadikurniawan882@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. 2008-2014 SDN 03 Cikoko Pagi
2. 2015-2017 SMPN 154 JAKARTA
3. 2017-2020 SMA MUHAMMADIYAH 5 JAKARTA

Demikian dari daftar riwayat hidup penulis, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 6 februari 2024

Rio Adi Kurniawan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Media Sosial Tik Tok, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Cabang Tebet ”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.
6. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.
8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir.
9. Teruntuk kedua orang tua saya, dan adik saya yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberi dukungan, memotivasi, menguatkan serta selalu ada dalam situasi apapun selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.
10. Kepada Resty Khairy Ade Pratama dan keluarga terima kasih atas support dan dukungan kepada saya hingga sampai saat ini saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu mengajarkan, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam Menyusun tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 6 februari 2024

Penulis,

RIO ADI KURNIAWAN

NPM : 203402516058

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori- Teori yang terkait dengan Variabel.....	8
1. Pemasaran	8
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Pemasaran Digital.....	10
4. Strategi Pemasaran Digital.....	10
5. Media Sosial Tik Tok.....	11
6. Persepsi Harga	12
7. Kualitas Produk.....	13
8. Kepuasan Konsumen	14
B. Keterkaitan Antar Variabel	15
1. Pengaruh Media Sosial Tik Tok Terhadap Kepuasan Konsumen....	15

2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
C. Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Penelitian Sebagai	
Bahan Rujukan.....	17
D. Kerangka Analisis.....	22
E. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Obyek dan Subjek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	25
1. Sumber dan Jenis Data.....	25
2. Populasi dan Sampel.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
1. Definisi Operasional.....	28
2. Definisi dan Macam-macam Variabel Penelitian.....	29
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	30
1. Metode Analisis.....	30
2. Uji Instrumen.....	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	32
4. Uji Kelayakan Model.....	34
5. Uji Hipotesis (Uji t).....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Penelitian.....	36
2. Deskripsi Data Profil Responden.....	36
3. Analisis Deskriptif.....	39
4. Uji Asumsi Klasik.....	45
5. Uji Kelayakan Model.....	50
6. Uji Hipotesis (uji t).....	52
7. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung coffe shop daerah tebet.....	3
Tabel 2.1 Daftar Rujukan yang Sesuai dengan Penelitian.....	17
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	29
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	38
Tabel 4.5 Deskripsi Pernyataan Media Sosial Tik Tok.....	39
Tabel 4.6 Deskripsi Pernyataan Persepsi Harga.....	40
Tabel 4.7 Deskripsi Pernyataan Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.8 Deskripsi Pernyataan Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Media Sosial Tik Tok.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.14 Output Normalitas	46
Tabel 4.15 Output Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.16 Output Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.17 Output Uji Heteroskedasititas.....	48
Tabe 4.18 Media Sosial Tik Tok, Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kapuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.19 Ouput Uji Kelayakan Model (Uji F).....	51
Tabel 4.20 Output Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.21 Output Uji t.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	22
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner responden.....	60
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	66
Lampiran 3 Output SPSS.....	73
1. Karakteristik Responden.....	73
2. Uji Instrumen.....	75
3. Uji Asumsi Klasik.....	78
4. Uji Kelayakan Model.....	80
5. Uji t.....	80





