

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**Studi Pada Pelanggan Datsun di PT Indomobil Trada Nasional cabang
Kebon Jeruk**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen - Strata 1



DISUSUN OLEH

NAMA : EDY WIDODO

NIM : 041201503125161

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**Studi Pada Pelanggan Datsun di PT Indomobil Trada Nasional Cabang
Kebon Jeruk**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



DISUSUN OLEH

NAMA : EDY WIDODO

NIM : 041201503125161

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” (Studi Pada Pelanggan Datsun di PT. Indomobil Trada Nasional Cabang Kebon Jeruk) yang menjadi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Program Studi Strata Satu di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yaitu :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM, MPd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE, M.Ak.
3. Ketua Jurusan Manajemen, GL.Hery Prasetya, SE., MM. yang telah memberikan banyak arahan selama ini.
4. Ibu Lucy Nancy Simatupang, SE., MM selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan pengerjaan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Agus Fauzi, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan pengerjaan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh pimpinan beserta karyawan PT. Indomobil Trada Nasional Cabang Kebon Jeruk yang telah membantu dalam pengumpulan data dan menyediakan lokasi penelitian.
7. Orang tuaku, Istri dan Putra-putriku yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa yang tiada henti untuk mendoakanku menjadi orang yang sukses.
8. Tidak lupa terima kasih penulis ucapkan bagi semua pihak yang tidak dapat penulis ungkapkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 16 Agustus 2016

Edy Widodo

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Datsun di PT.Indomobil Trada Nasional Cabang Kebon Jeruk yang tidak diketahui jumlahnya. Jumlah sampel sebanyak 60 orang ditentukan menggunakan metode *Non Probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Metode pengambilan data dengan *survey* menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda dengan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dengan uji t diketahui variabel Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan uji F diketahui bahwa variabel Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the effect of Brand Image, Product Quality and Service Quality on Customers Satisfaction. The population in this study are all customers Datsun in PT. Indomobil Trada Nasional Kebon Jeruk unknown number. Total sample of 60 people with the method of Non-Probability sampling with Accidental Sampling technique. The method of collecting data using a survey questionnaire. Analysis of data using multiple linear regression with SPSS 22.

The results showed that the partial t test known brand image variable has significant effect on customers satisfaction, product quality variable did not significantly effect on customers satisfaction and service quality variable has significantly effect on customers satisfaction. Based on F test found that the variable Brand Image, Product Quality and Service Quality simultaneously significant effect on customers satisfaction.

Keywords: *Brand, Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction*

