

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN INDOMIE (STUDI
KASUS :ALAMANDA 2,RT 01 KEL. MUSTIKASARI)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : NIA RATNASARI

NIM : 041301503125110

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMIE (STUDI
KASUS :DI ALAMANDA 2,RT 01 KEL. MUSTIKASARI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SAJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – S1



OLEH :

NAMA : NIA RATNASARI

NIM : 041301503125110

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NIA RATNASARI

NIM : 041301503125110

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip karya dari orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, Agustus 2017



(Nia Ratnasari)

041301503125110

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NIA RATNASARI
NIM : 041301503125110
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
INDOMIE (STUDI KASUS : ALAMANDA 2, RT 01
KEL. MUSTIKASARI)
TANGGAL UJIAN : 28 Agustus 2017

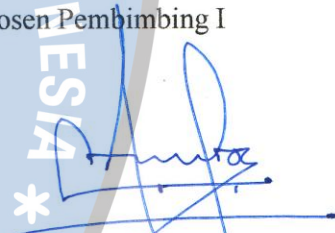
Bekasi, 28 Agustus 2017

Dosen Pembimbing II



(Dr. Noviarti, SE., MM)

Dosen Pembimbing I



(Dr. Guston Sitorus, SE., MM)

Dekan



(Adolpino Nainggolan, SE., M.AK)

Ketua Jurusan



(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMIE (STUDI
KASUS : ALAMANDA 2, RT 01 KEL. MUSTIKASARI)**

OLEH :

NAMA : NIA RATNASARI

NIM : 041301503125110

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 28 Agustus 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Dr. Guston Sitorus, SE., MM)

Anggota Penguji

Anggota Penguji



(Dr. Arifin Siagian, SE., MM)



(Drs. GL. Hery Prasetya, SE., MM)

6. Dosen pembimbing II Dr. Noviarti, SE., M.M.
7. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staff TU
8. Orang tua yang senantiasa mendukung baik materil maupun moril

9. Seluruh rekan-rekan semasa kuliah

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaandari skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca.



Bekasi, 28 Agustus 2017

Penulis

Nia Ratnasari

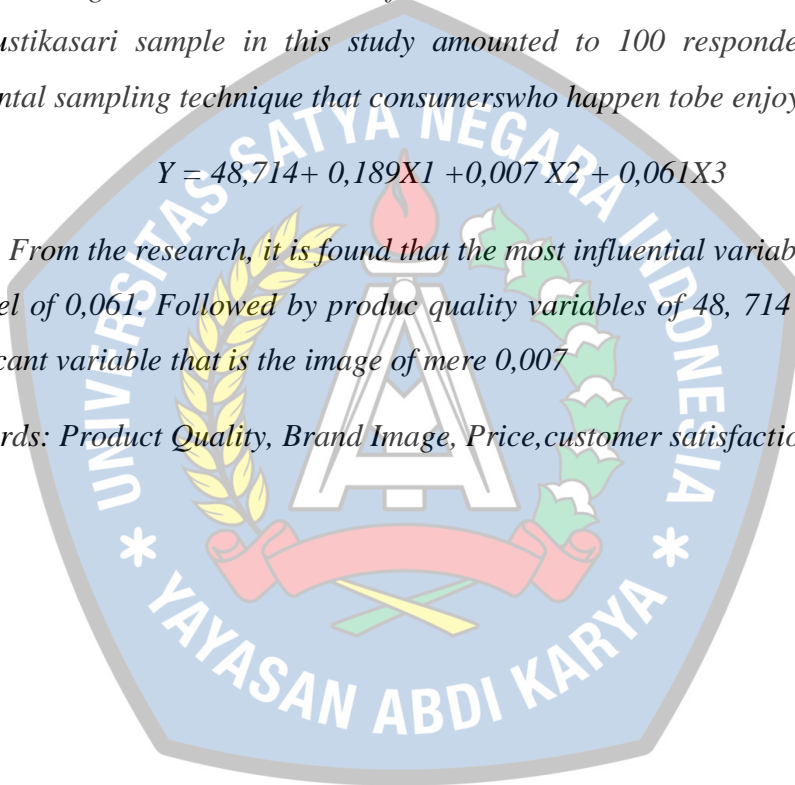
ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of product , brand image and price effect on customer satisfaction. And analyzed the most dominant factor in influencing the customer satisfaction indomie in Alamanda 2. RT 01 Kel.Mustikasari sample in this study amounted to 100 respondents by using accidental sampling technique that consumers who happen to be enjoying indomie.

$$Y = 48,714 + 0,189X_1 + 0,007X_2 + 0,061X_3$$

From the research, it is found that the most influential variable is the price variable of 0,061. Followed by product quality variables of 48, 714 and the least significant variable that is the image of mere 0,007

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price, customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, citra merek dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan menganalisa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan indomie di alamanda 2, rt 01 kel mustikasari Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu konsumen yang kebetulan sedang menikmati indomie . berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=48,714 + 0,198X_1 + 0,007X_2 + 0,061 X_3$$

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah variabel harga sebesar 0,061 , diikuti oleh variabel kualitas produk sebesar 48,714 dan variabel yang berpengaruh paling kecil yaitu variabel citra merek sebesar 0,007

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB 11 LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8

2.1.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2	Kualitas Produk.....	11
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2	Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.3	Citra Merek.....	15
2.3.1	Pengertian Citra Merek.....	15
2.3.2	Tujuan Citra Merek.....	16
2.3.3	Karakteristik Merek.....	17
2.3.4	Dimensi Citra Merek.....	17
2.4	Harga.....	20
2.4.1	Pengertian Harga.....	20
2.4.2	Dimensi Harga.....	22
2.5	Penelitian Terdahulu.....	23
2.6	Keterkaitan Antar Variabel.....	24
2.7	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB 111 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	28
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	28

3.1.2	Struktur Organisasi.....	29
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.3	Desain Penelitian.....	33
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3.4.1	Variabel independen.....	33
3.4.2	Varibel Terikat Dependen.....	34
3.4.3	Skala Pengukuran.....	36
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6	Jenis Data.....	37
3.7	Populasi dan Sampel.....	38
3.7.1	Populasi Penelitian.....	38
3.7.2	Sampel Penelitian.....	38
3.7.3	Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1	Penyebaran Kuesioner.....	39
3.8.2	Profil Responden.....	39
3.8.3	Analisis Deskriptif.....	39
3.8.4	Uji Kelayakan Instrumen.....	39

1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Realibilitas.....	40
3.8.5	Uji Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Data).....	40
a.	Uji Normalitas.....	40
b.	Multikolinieritas.....	41
c.	Autokorelasi.....	41
d.	Heterosdastisitas.....	42
3.8.6	Uji Hipotesis.....	43
a.	Uji t.....	43
b.	Uji F.....	43
c.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
d.	Koefisien Determinasi (R^2).....	45

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Penyebaran Kuesioner.....	46
4.2	Profil Responden.....	46
4.3	Analisis Deskriptif.....	47
4.4	Uji Instrumen.....	47
4.4.1	Uji Validitas.....	47

4.4.2	Uji Reliabilitas.....	53
a.	Variabel Kualitas Produk.....	53
b.	Variabel Citra Merek.....	54
c.	Variabel Harga.....	54
d.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5.1	Uji Normalitas.....	55
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	57
4.5.3	Uji Autokorelasi.....	58
4.5.4	Uji Heterokedastisitas.....	59
4.6	Uji Hipotesis.....	60
4.6.1	Uji Parsial (uji t).....	60
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	61
4.6.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.6.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.7	Pembahasan.....	63
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.7.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64

4.7.3	Pengaruh Huga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.7.4	Pengaruh Kualitas Poduk , Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSAKA.....		69



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	46
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.3	Usia Responden.....	47
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	50
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Harga.....	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk.....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Merek.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogrov- Smirnov.....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas.....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokolerasi.....	59

Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berfikir Teoritis.....	26
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4.9	Normal Probability P-Plot.....	56
Gambar 4.10	Normal Probability Histogram.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil SPSS
- Lampiran 3 Tabel DW, R, t, Dan F



