

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA PELANGGAN DI KEDAI UNGU KALIWUNGU)**

**S K R I P S I**

**Di ajukan untuk memenuhi sebagian syarat**

**Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas Stikubank**

**Semarang**



**Oleh :**

**Nama : Puri Gita Pertiwi**

**Nim : 16.05.51.0050**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS**

**STIKUBANK (UNISBANK)**

**S E M A R A N G**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi Syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA PELANGGAN DI KEDAI UNGU KALIWUNGU)**

Oleh :

Puri Gita Pertiwi

NIM : 16.05.51.0050

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 2 Januari 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mulyo Budi Setiawan".

Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M

NIDN : 0623036902

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN DI KEDAI UNGU KALIWUNGU)

Ditulis oleh:

Nama : Puri Gita pertiwi  
NIM : 16.05.51.0050  
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah di sahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 28 Januari 2020

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen/Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

Mulyo Budi Setiawan,S.E., M.M  
NIDN : 0623036902

Penguji II

Ali Maskur, S.E, M.Kom  
NIDN: 0618076401

Penguji III

Bambang Sutedjo, Drs., M.M  
NIDN: 0628036101

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Luis Seliha, S.E., M.Si  
NIDN: 0027037101

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Puri Gita Pertiwi

NIM : 16.05.51.0050

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN DI KEDAI UNGU KALIWUNGU)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 2 Januari 2020

Yang menyatakan,



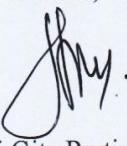
(Puri Gita Pertiwi)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Slamet Riyadi dan ibu Sri Pujiati tercinta, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu mendoakan yang terbaik untuk anaknya.
2. Dosen pembimbing saya bapak Mulyo Budi Setiawan,SE., M.M yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
3. Untuk M Saefuddin Ali terimakasih atas segala hal yang kamu lakukan dan selalu mendukungku dalam keadaan apapun.
4. Untuk mas opras, mas abdul, mbak gina terimakasih banyak atas segala dukungan dan motivasi yang kalian berikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Untuk sahabatku dini yang selalu mendengarkan keluh kesahku.
6. Teman – teman seperjuangan angkatan 2016 serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penulis,



( Puri Gita Pertiwi )

## **MOTTO**

“ Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik ”

“ Berusaha untuk hidup, hidup untuk berusaha ”

“ Tetaplah bekerja keras, karena hidup tidak cukup hanya dengan kata pasrah ”

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia- Nya sehingga dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan di Kedai Ungu Kaliwungu)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada :

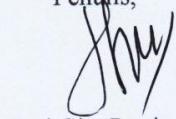
1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Mulyo Budi Setiawan,SE., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing saya kapanpun dan dimanapun agar dapat memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Moch. Irsad, S.E.,M.M selaku Dosen Wali yang telah membantu selama melaksanakan studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu serta membagikan pengalaman yang berharga, sehingga ilmu yang diperoleh mudah-mudahan dapat digunakan dan amalkan sebaik-baiknya.
7. Kedua orang tuaku tercinta terimakasih atas doa, kasih sayang, dan restunya yang telah diberikan selama ini, dari dulu hingga sekarang.

8. Teman – teman dan sahabat yang telah memotivasi dan mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Staff dan karyawan Universitas Stikubank Semarang.

Pada kesempatan ini, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan yang hakiki hanya milik Allah SWT. Penulis berharap sumbangan dan pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Semarang, 2 januari 2020

Penulis,



Puri Gita Pertiwi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>ABSTRACT.....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	9
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2 Strategi Memuaskan Pelanggan.....	11
2.1.3 Konsekuensi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan di Kedai Ungu .....	16

2.2 Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.2.1 Indikator Citra Perusahaan .....	17
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra .....	17
2.2.3 Jenis-Jenis Citra .....	18
2.2.4 Citra Perusahaan Kedai Ungu .....	18
2.3 Pengertian Kualitas Produk .....	19
2.3.1 Tingkatan Produk .....	20
2.3.2 Klasifikasi Produk.....	21
2.3.3 Dimensi Kualitas Makanan.....	22
2.3.4 Kualitas Produk di Kedai Ungu .....	23
2.4 Pengertian Persepsi Harga.....	23
2.4.1 Peran Utama Harga .....	25
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	25
2.4.3 Indikator Persepsi Harga .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.6.1 Pengaruh antara Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan ..	29
2.6.2 Pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan ...	30
2.6.3 Pengaruh antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ....	32
2.7 Kerangka Pemikiran .....	33
 <b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>	 37
3.1 Populasi dan Sempel .....	37
3.2 Jenis dan Pengambilan Data.....	38
3.2.1 Jenis Data.....	38
3.2.2 Teknik Pengambilan Data .....	38
3.3 Metode Analisis Data .....	39

3.4 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.5 Uji Instrumen.....	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Uji Model.....	43
3.6.2 Analisis Regresi Linear .....	44
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Data Penelitian .....	46
4.2 Deskripsi Responden.....	47
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.4 Pengujian Instrument Penelitian.....	52
4.4.1 Uji Validitas.....	52
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.5 Pengujian Model Penelitian dan Hipotesis.....	55
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi .....	55
4.5.2 Uji F.....	56
4.6 Analisis Data .....	56
4.6.1 Analisis Regresi Linier .....	56
4.6.2 Uji Hipotesis (Uji t) .....	57
4.7 Pembahasan.....	59
4.7.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
4.7.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Implikasi Teoritis .....	63
5.3 Implikasi Manajerial.....	63
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	64
5.5 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	66
<b>LAMPIRAN .....</b>	70

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1</b> Data Penjualan Kedai Ungu .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
<b>Tabel 4.1</b> Rincian Penyebaran Kuesioner .....	46
<b>Tabel 4.2</b> Deskripsi Responden .....	47
<b>Tabel 4.3</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	50
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas .....	53
<b>Tabel 4.5</b> Pengujian Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian.....	54
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Regresi Linier.....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1** Model Kerangka Pemikiran ..... 35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Data Responden.....	76
Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel .....	79
Lampiran 4 Statistik Deskriptif Responden .....	91
Lampiran 5 Statistik Deskriptif Variabel .....	93
Lampiran 6 Uji Validitas.....	100
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 8 Analiss Regression Linier Berganda .....	104