

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK AQUA
(Studi Pada Pelanggan Produk Air Mineral Merek Aqua di Kota Semarang)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**

Disusun Oleh :

Nama : Mochamad Afrizal

NIM : 16.05.51.0119

Program Studi : S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



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

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK AQUA
(Studi Pada Pelanggan Produk Air Mineral Merek Aqua di Kota Semarang)**

Oleh :

Mochamad Afrizal

NIM : 1516.05.51.0119

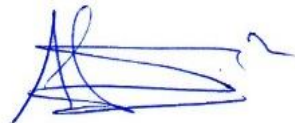
Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 04 Februari 2020

Dosen Pembimbing



Dr. Alimuddin Rizal, M.M.

NIDN :0610106301

HALAMAN PENGESAHAN



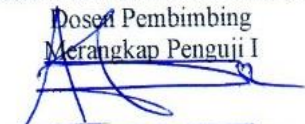
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK AQUA
(Studi Pada Pelanggan Produk Air Mineral Merek Aqua di Kota Semarang)**

Oleh :
Mochamad Afrizal
NIM : 16.05.51.0119
Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen

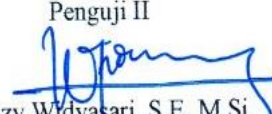
Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendarasan Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 20 Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
Merangkap Penguji I


Dr. Alimuddin Rizal, M.M.
NIDN : 0610106301

Penguji II


Suzy Widyasari, S.E., M.Si
NIDN : 0631037102

Penguji III


Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN : 0027037101



Mengetahui,
Dekan Ekonomika dan Bisnis


Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK AQUA (Studi Pada Pelanggan Produk Air Mineral Merek Aqua di Kota Semarang)

Oleh :

Nama : Mochamad Afrizal
NIM : 16.05.51.0119
Program Studi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini 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 akui seolah-olah sebagai tulisan saya yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai 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 pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 04 Februari 2020

Yang menyatakan,

(Mochamad Afrizal)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan dan kekuatan bagi saya untuk melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Mochamad Ismardi dan Ibu Sri Sukatni, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang selalu dipanjatkan untuk saya.
2. Seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Dosen pembimbing saya Dr. Alimuddin Rizal. M.M. yang telah memberikan bimbingannya untuk saya dalam menyusun penulisan karya ilmiah ini.
4. Yulinda Cahya yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungannya untuk saya dalam menyusun karya ilmiah ini.
5. Teman-teman saya Rezal Fredo yang bersedia meminjamkan laptop untuk saya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini, Sukma, Ratih, Fata, Siswanto, Fajar, Bayu, Hapiz, yang telah memberikan bantuan kepada saya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
6. Keluarga besar HMPS Manajemen Unisbank yang telah memberikan saya kesempatan dan pengalaman dalam berorganisasi yang sangat bermanfaat bagi saya.

Mochamad Afrizal

MOTTO

“ Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat “

“ Barang siapa keluar rumah untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT.

(HR. Turmudzi)

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis kepuasan pelanggan dari produk air mineral dalam kemasan merek Aqua di Kota Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk air mineral dalam kemasan merek Aqua di Kota Semarang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner, data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji instrumen, uji model, dan uji hipotesis. Terdapat tiga (3) hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra merek, Kualitas produk, Persepsi harga, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research is about the influence of brand image, product quality, price perception on customer satisfaction which aims to test and analyze customer satisfaction from mineral water products in Aqua brand packaging in Semarang City. The population used in this study were all customers who had bought and consumed mineral water products in the Aqua brand in the city of Semarang. Sampling was done by purposive sampling method with a sample size of 100 respondents. The primary data collection method used was a questionnaire method, the data collected was then analyzed using the instrument test, model test, and hypothesis testing. There are three (3) hypotheses tested in this study, the results show that product quality and price perception have a positive and significant effect on customer satisfaction, while brand image has no effect on customer satisfaction.

Keywords : Brand image, Product quality, Price perception, Customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Aqua (Studi Pelanggan Produk Air Mineral Merek Aqua Di Kota Semarang)”**.

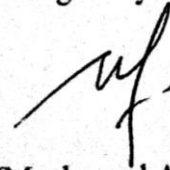
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan bimbingan ataupun dorongan dari berbagai pihak langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih, khususnya pada:

1. Dr. Alimuddin Rizal, M.M selaku dosen pembimbing yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Suzy Widayari, S.E, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberi masukan agar penelitian ini bisa lebih baik lagi.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah memberi masukan agar penelitian ini bisa lebih baik lagi.
4. H. Drs. Muhaimin Psi, M.M selaku dosen wali yang memberikan dukungan, arahan, dan saran kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
5. Drs. Safik Faozi, S.H., M. Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
6. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
7. Sri Sudarsi, S.E., M.Si Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
8. Teman – teman mahasiswa manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 04 Februari 2020

Yang menyatakan,



(Mochamad Afrizal)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK/GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Citra Merek.....	15
2.1.3 Kualitas Produk	18
2.1.4 Persepsi Harga	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26

2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	28
2.4 Model Penelitian	28
2.4.1 Kerangka Pikir	28
2.4.2 Model Matematis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Definisi Konsep	34
3.5 Variabel Penelitian.....	36
3.6 Uji Instrumen.....	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 Uji Goodness of Fit Model	37
3.7.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	38
3.7.2 Uji F.....	38
3.7.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	38
3.8 Metode Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Statistik Responden	40
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	42

4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	44
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Merek Pilihan Lain	45
4.2 Deskripsi Variabel	46
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Hasil Uji Model	52
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.4.2 Uji F	52
4.4.3 Uji Hipotesis (Uji T)	53
4.5 Metode Analisis Data.....	55
4.5.1 Analisis Regresi Berganda	55
4.6 Pembahasan.....	56
4.6.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Penelitian	61
5.2 Implikasi Penelitian	62
5.3 Keterbatasan	63
5.4 Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
Lampiran - lampiran	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Air Mineral Dalam Kemasan Tahun 2012-2018.....	2
Tabel 1.2 Research Gap Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Tabel Rekap Hasil Kuesioner	40
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	44
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pilihan Merek Lain	45
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Mengenai Citra Merek	46
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	47
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga	48
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Diterminasi (R^2)	52
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GRAFIK/GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden	75
Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel	80
Lampiran 4 Hasil Output Olah Data	84
Lampiran 5 Catatan Konsultasi dan Bimbingan	108