

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Pada Pelanggan VIRGIN CAKE & BAKERY CABANG TLOGOSARI )**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh gelar Sarjana Management pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.



**Disusun Oleh :**

**Nama : Yuni Umaroh**

**NIM : 16.05.51.0010**

**Progam Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



Manuskrip skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada pelanggan VIRGIN CAKE & BAKERY CABANG TLOGOSARI)**

Oleh :

**Yuni Umaroh**

**Nim : 16.05.51.0010**

**Program Studi S.1 Manajemen**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**

Semarang- 29- Januari-2020

Dosen Pembimbing

**(Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom)**

**NIDN : 0622056601**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada pelanggan VIRGIN CAKE & BAKERY CABANG TLOGOSARI)**

Oleh

**Yuni Umaroh**

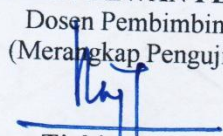
**NIM : 16.05.51.0010**

**Program Studi S1 – Manajemen**

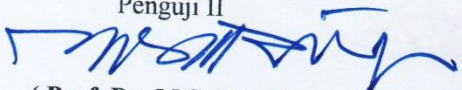
Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendaftaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Management (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 18-Februari-2020

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

  
**(Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M.Kom)**  
**NIDN : 0622056601**

Penguji II

  
**( Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA )**  
**NIDN: 0008105201**

Penguji III

  
**(Ali Maskur, SE., M.KOM)**  
**NIDN: 0618076401**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas dan Bisnis  
  
**(Dr. Agus Soeha, S.E., M.Si)**  
**NIDN : 0027037101**



### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Yuni Umaroh

NIM : 16.05.51.0010

Program Studi : S1 – Manajemen

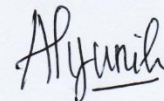
Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada pelanggan VIRGIN CAKE & BAKERY CABANG TLOGOSARI)**

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 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. 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, 29 Januari 2020

Yang menyatakan,



(Yuni Umaroh)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-NYA kepadaku. Terimakasih yang tiada hentinya untuk kedua orang tuaku yang selalu memberikan kasih sayang dan pengorbanan sampai saat ini, terima kasih untuk dosen pembimbing saya Ibu Dr. Endang Tjahyaningsih S.E, M.Kom yang sudah membimbing dengan sabar dan baik untuk menyelesaikan skripsi, terima kasih untuk Mb Dzzulhanita yang selalu membantu dan berbagi ilmu untuk menyelesaikan skripsi, terima kasih buat ms Anudya Taruna Seta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi, terima kasih untuk teman saya dari semester pertama Nisa, Lia, Adel, Devikris yang sampai sekarang juga membantu saya untuk memberi semangat menyelesaikan skripsi. Terima kasih untuk almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Semarang, 29 Januari 2020

Penyusun

(Yuni Umaroh)



### **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

**Q.S AL-Ra'd 11**

Dimana pun engkau berada selalulah menjadi yang terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kau berikan .

**-B.J. Habibie-**

Tidak ada kesuksesan yang bisa dicapai seperti membalikan telapak tangan.

Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, keuletan, kegigihan, dan kedisiplinan.

Hal itu juga harus dibarengi dengan sikap pantang menyerah dan tidak cepat putus asa.

Semua cita-cita dan ambisi hanya bisa direngkuh apabila kita semua terus belajar berbagai hal, dimana pun dan kepada siapa pun.

**-Chairul Tanjung-**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Virgin Cake & Bakery cabang Tlogosari. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Virgin Cake & Bakery cabang Tlogosari. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dengan KMO (*KaiserMayerOlkin*) dan *loading factor (componen tmatrix)*, uji reliabilitas dengan *cronbach alpha* dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study tries to analyze product quality, brand image, price perception of customer to satifocation. This reseach was conducted at Virgin Cake & Bakery Tlogosari branch. The population in this study the customers of Virgin Cake & Bakery Tlogosari branch. The sample in this study amounted to 100 customer using a purposive sampling methode. Data analyze techniques used include validity test with KMO (KaiserMayerOlkin) and loading factor (componen tmatrix) reliability test with cronbach alpha and multiple regresion analysis. The results of this study indicate quality product that a positive and signifikan ton customer satifocation, brand image that a positive and signifikan ton customer satifocation, perception price thata positive and significant on customer satifocation.*

**Keyword: Product Quality, Brand Image, Price Perception, and Customer Satifocation.**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Virgin Cake & Bakery cabang Tlogosari)”. Skripsi ini disusun memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini disampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, S.H, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank.
3. Sri Sudarsih,SE, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Dr. Endang Tjahjaningsih S.E, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan ini.
5. Semua dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua, dan kakak yang tidak pernah putus memberikan doa, bantuan, dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materiil.
7. Teman-teman angkatan 2016 Prodi S1 Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Kualitas Produk .....	11
2.1.2. Citra Merek .....	17
2.1.3. Persepsi Harga .....	22
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	27

2.2. Penelitian Terdahulu .....	31
2.3. Pengaruh antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	34
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
2.3.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2.3.3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2.4. Model Penelitian .....	36
2.4.1 Model Grafis .....	36
2.4.2 Model Matematis .....	36
<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Objek Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Pengambilan Sampel .....	37
3.2.1. Populasi.....	37
3.2.2. Sampel.....	37
3.3. Data dan Sumber Data .....	38
3.3.1. Data .....	38
3.3.2. Sumber Data.....	39
3.4. Definisi Konsep, Operasional, dan Skala Pengukuran Variabel .....	39
3.4.1. Definisi Konsep dan Operasional .....	39
3.4.2. Skala Pengukuran Variabel .....	41
3.5. Teknik Analisis .....	42
3.5.1. Analisa Deskriptif.....	42
3.6. Uji Instrumen Penelitian .....	43
3.6.1. Uji Validitas .....	42
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	43
3.7. Uji Regresi Linear Berganda .....	44
3.8. <i>Goodness of Fit</i> .....	44
3.8.1 Uji F.....	44
3.8.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
3.9. Uji Hipotesis .....	45
3.9.1. Uji t .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Analisis Deskriptif .....	46
4.1.1 Deskripsi Responden .....	46
4.1.2 Deskripsi Variabel .....	47

4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	48
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	49
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....	50
4.1.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.2. Uji Instrumen .....	52
4.2.1 Uji Validitas.....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.4 <i>Godness of Fit</i> .....	55
4.4.1 Uji F .....	55
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
4.5 Uji Hipotesis .....	56
4.5.1 Uji t .....	56
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	57
4.6.2 Citra Merek Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
4.6.3 Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3. Implikasi .....	62
5.3.1. Implikasi Teoritis .....	62
5.3.2. Implikasi Managerial .....	63
5.4. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Penjualan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari .....	4
Tabel 1.2 Ulasan Pelanggan.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	40
Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskripsi Responden.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Variabel Citra Merek .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis .....	36
-------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	71
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel .....	74
Lampiran 4 Hasil Uji Deskripsi Responden .....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Deskripsi Variabel .....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas .....	81
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	86
Lampiran 9 Catatan Konsultasi Bimbingan.....	87
Lampiran 10 Berita Acara Revisi Skripsi .....	89