

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

**(Studi Pada Pelanggan Shampoo Sunsilk di Toko Chandra Jl. Pandanaran  
No.97 Semarang )**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Nama : Yunita Eva Rahmawati Santoso**

**NIM : 16.05.51.0034**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

**SEMARANG**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



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

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

**(Studi Pada Pelanggan Shampoo Sunsilk di Toko Chandra Jl. Pandanaran  
No.97 Semarang )**

**Oleh :**

**Yunita Eva Rahmawati Santoso**

**16.05.51.0034**

**Program Studi S.1 Manajemen**

**Falkutas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**

**Semarang 1 Febuari 2021**

**Dosen Pembimbing**

**(Mulyo Budi Setiawan,S.E.,M.M)**

**NIDN:0623036902**

## HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Shampoo Sunsilk di Toko Chandra Jl. Pandanaran  
No.97 Semarang )**

**Disusun oleh :**

**Nama** : Yunita Eva Rahmawati Santoso  
**NIM** : 16.05.51.0034  
**Program Studi** : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal :

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

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

Penguji II

(Dr. Robertus Basiya, M.M)  
NIDN : 0626026101

Penguji III

(Kristina Anindita Hayuningtias, S.E., M.M)  
NIDN : 0616018901

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

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



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunita Eva Rahmawati Santoso

NIM : 16.05.51.0034

Program Studi : S.1 Manajemen

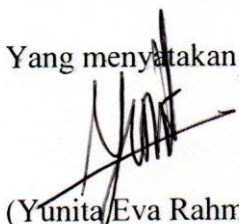
Menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK,KUALITAS LAYANAN,KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Shampoo Sunsilk di Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri,dan atau tidak terdapat bagaian/keseluruhan tulisan yang saya salin,tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas,baik sengaja maupun tidak,dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukkan 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 ,1 Febuari 2021

Yang menyatakan



(Yunita/Eva Rahmawati Santoso)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini, saya persembahkan untuk :

1. Bapak Ayah (Alm) Slamet Santoso dan Ibu Jumilah selaku kedua orang tua yang sentiasa memberikan dukungan moril dan material, serta doa dan kerja keras yang tak terputus sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Mulyo Budi Setiawan ,SE.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
3. Adi Purwanto selaku suami terima kasih selalu memberikan semangat, doa dan perhatiannya dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini hingga selesai.
4. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu, atas segala dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang berkepentingan.
5. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang yang memberikan ilmu kepada saya.
6. Almameter Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang yang saya banggakan, tempat mencari ilmu selama di perkuliahan ini.

Semarang, 1 Febuari 2021



(Yunita Eva Rahmawati Santoso)

**MOTTO :**

KEEP EXCITING AND PRAYING TO ACHIEVE YOUR GOALS DO NOT  
DISCONTINUE WHEN YOU EXPERIENCE A FAILURE IN EVERY  
BARRIER.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan studi pada shampoo sunsilk. Penelitian ini dilakukan di Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Shampoo Sunsilk di Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Citra Merk, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of brand image, service quality, and product quality on customer satisfaction in the study of Sunsilk shampoo. This research was conducted at Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. The population in this study were customers of Sunsilk Shampoo at Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. The sample in this study were 100 customers using purposive sampling method. The results showed that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

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



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “ PENGARUH CITRA MEREK,KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Shampoo Sunsilk di Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang)”.Skripsi ini di susun 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 lepas kendala. Kendala tersebut dapat di atasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. 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 (UNISBANK) Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Mulyo Budi Setiawan ,SE.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan sarana dalam menyelesaikan skripsi
5. Bapak (Alm) Slamet Santoso, Ibu Jumilah selaku kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff Universitas Stikubank Semarang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat. Semoga dengan terselesainya penyusunan skripsi ini membawa banyak manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.
7. Untuk Suamiku Adi Purwanto tidak hentinya memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini
8. Teman – teman mahasiswa manajemen kelas malam 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, 1 Februari 2021

Penyusun



Yunita Eva Rahmawati Santoso

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSUTUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSYARATAN KEASLIAN 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>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11

2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3 Citra Merek .....	14
2.1.4 Kualitas Layanan .....	21
2.1.5 Kualitas Produk .....	25
<b>2.2 Penelitian Terlebih Dahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>38</b>
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap kepuasan Pelanggan .....	38
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan .....	39
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan .....	41
<b>2.4 Model Emprik Penelitian .....</b>	<b>42</b>
2.4.1 Model Grafis .....	43
2.4.2 Model Matematis .....	43
<b>BAB III MODEL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Obyek Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>45</b>
3.2.1 Populasi .....	45
3.2.2 Sampel .....	45
<b>3.3 Jenis Data Dan Sumber Data .....</b>	<b>47</b>
3.3.1 Jenis Data .....	47
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	47
<b>3.4 Definisi Konsep Dan Variabel .....</b>	<b>48</b>
<b>3.5 Pengukuran Variabel Penelitian .....</b>	<b>51</b>

<b>3.6 Teknik Analisis .....</b>	<b>52</b>
3.6.1 Analisis Deskripsi .....	52
3.6.2 Deskripsi Responden .....	52
3.6.3 Deskripsi Variabel .....	52
<b>3.7 Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>52</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	52
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
<b>3.8 Uji Kelayakan Model .....</b>	<b>54</b>
3.8.1 Uji F .....	54
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi .....	55
3.8.3 Uji T .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1 Analisis Deskripsi .....</b>	<b>56</b>
4.1.1 Deskripsi Responden .....	56
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status .....	58
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Membeli Produk .....	59
4.2 Deskripsi Variabel .....	60
4.2.1 Variabel Variabel Citra Merek (X1) .....	60

4.2.2 Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	61
4.2.3 Variabel Kualitas Produk (X3).....	62
4.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
<b>4.3 Pengujian Instrumen .....</b>	<b>64</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	64
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	66
4.3.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
<b>4.4 Hasil Uji Model .....</b>	<b>68</b>
4.4.1 Uji F .....	68
4.4.2 Koefisiensi Determinasi .....	69
4.4.3 Uji T .....	70
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>71</b>
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan .....	71
4.5.2 1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	71
4.5.3 1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan .....	72
<b>BABV SIMPULAN,KETERBATASAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1 Kesimpulan Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>5.3 Implikasi Penelitian .....</b>	<b>75</b>
5.3.1 Implikasi Praktis .....	75
5.3.2 Implikasi Teoritis .....	76
5.4 Riset Mendatang .....	76

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Shampoo Indonesia .....	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel.....	51
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioer.....	56
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status .....	58
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk	59
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Citra Merek .....	60
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Megenai Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Megenai Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Megenai Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.11 Hasil Validitas.....	64
Tabel 4.12 Hasil Reabilitas .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	68
Tabel 4.15 Hasil Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis .....	43
-------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden .....	88
Lampiran 3	Tabulasi Data Variabel .....	91
Lampiran 4	Hasil Uji Deskripsi Responden .....	105
Lampiran 5	Hasil Uji Deskripsi Variabel .....	107
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas .....	120
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas .....	124
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	128
Lampiran 9	Catatan Konsultasi Bimbingan .....	130
Lampiran 10	Surat Keterangan Turniti Skripsi .....	132
Lampiran 10	Hasil Turniti Jurnal Publikasi .....	134