

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Empiris pada Pengguna Parfum Dunhill Blue
di Gerai Parfum Terabel Madiun)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



Disusun oleh:

**Nama : TONI MONTANA
NIM : 51412028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2018**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Empiris pada Pengguna Parfum Dunhill Blue
di Gerai Parfum Terabel Madiun)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Toni Montana (51412028)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Madiun, 26 Oktober 2018
Disetujui dan diterima baik oleh:

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

Pembimbing II



Ardrianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unika Widya Mandala Madiun,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unika Widya Mandala Madiun,



Muijen, S.E., M.Sc
NIDN. 0702067703

Vika Ariyanti, S.E., M.Sc
NIDN. 0704107001

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Empiris pada Pengguna Parfum Dunhill Blue
di Gerai Parfum Terabel Madiun)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Toni Montana (51412028)

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 26 Oktober 2018

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini SM., S.E, M.Si

()

2. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc

()

3. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Empiris pada Pengguna Parfum Dunhill Blue di Gerai Parfum Terabel Madiun) tidak memuat karya orang lain atau bagian karya lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 26 Oktober 2018



Toni Montana

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh secara parsial antara kualitas produk, citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna parfum *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel Madiun. Penelitian survei ini dilakukan pada konsumen yang telah menggunakan parfum isi ulang merek *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel Madiun. Sampel penelitian ini adalah konsumen telah menggunakan parfum isi ulang merek *Dunhill Blue* dan melakukan pembelian *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel minimal dua kali dan diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna parfum *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel Madiun (t_{hitung} sebesar 3,331 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0005 < 0,05). Ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan Pengguna parfum *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel Madiun (t_{hitung} sebesar 4,463 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004 < 0,05). Ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna parfum *Dunhill Blue* di gerai parfum Terabel Madiun (t_{hitung} sebesar 5,056 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05).

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, harga, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan-persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S-1) Ekonomi Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa baik dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, hambatan dan tantangan namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si dan Ardrianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, teliti dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
2. Dosen penguji yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
3. Owner Toko Terabel Madiun yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian dan memberikan ijin penelitian ini.

4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Madiun yang telah memberikan ilmu dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta karyawan petugas perpustakaan yang telah membantu meluangkan waktu mencari *literature-literature* manajemen di rak-rak perpustakaan.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang dengan sabar dan tulus selalu mendoakan, memberi dukungan, dan memotivasi sehingga saya sukses dalam pekerjaan dan perkuliahan hingga akhirnya saya bisa meraih gelar Sarjana Ekonomi.
6. Teman-teman dan kekasihku yang banyak membantu, mendukung, dan memotivasi penulis selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Madiun, 26 Oktober 2018

Penulis,

Toni Montana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Produk.....	9
2. Citra Merek.....	11
3. Harga.....	13

4. Kepuasan Konsumen	16
B. Pengembangan Hipotesis.....	19
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen..	19
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	20
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
C. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODA PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	25
D. Instrumen Penelitian	27
E. Uji Kualitas Data	28
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Data Penelitian.....	34
1. Karakteristik Responden	35
2. Deskripsi Variabel Penelitian	38
B. Analisa Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Analisis Regresi Linier Berganda	48

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
6. Uji Hipotesis dengan Uji t	51
C. Pembahasan	54
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan ..	54
2. Pengaruh Citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan	56
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	57
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	60
B. Implikasi Manajerial.....	60
C. Keterbatasan	61
D. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner dan Angka Responsi.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Parfum	37
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.7	Rentang Skala.....	38
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek	39
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	41
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.16	Hasil Uji Hetoskedastisitas dengan Uji Glejser	48
Tabel 4.17	Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.18	Analisis Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.19	Hasil Uji t	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	23
Gambar 4.1	Kurva Uji t Variabel Kualitas Produk	52
Gambar 4.2	Kurva Uji t Variabel Citra Merek.....	53
Gambar 4.3	Kurva Uji t Variabel Harga	53

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Instrumen Penelitian dan Kuesioner
- LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Penelitian
- LAMPIRAN 3 Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 4 Distribusi Jawaban Responden
- LAMPIRAN 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 7 Regresi
- LAMPIRAN 8 Tabel t