

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK SURYA MAKMUR
BATAM CENTRE**

SKRIPSI



**Oleh :
Ganda Wijaya
180910080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK SURYA MAKMUR
BATAM CENTRE**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh :

Ganda Wijaya

180910080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Ganda Wijaya
NPM : 180910080
Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK SURYA MAKMUR BATAM CENTRE ”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat saya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Januari 2022



Ganda Wijaya
180910080

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK SURYA MAKMUR
BATAM CENTRE**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

Ganda Wijaya

180910080

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 21 Januari 2022



Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Adanya komplain terhadap produk yaitu bau yang kurang sedap, produk yang tidak tahan lama dipakai serta mudah rusak apabila disimpan dalam jangka waktu yang lama menyebabkan kurangnya kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (2) mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen (3) mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi. Teknik penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin yang didapatkan sampel sebanyak 178 orang. Uji Hipotesis dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisa data, diperoleh nilai signifikansi pada variabel citra merek sebesar $0,002 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk Surya Makmur Batam Centre. Diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk Surya Makmur Batam Centre. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas produk dan citra merek yang yang baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Sehingga diharapkan bagi produsen untuk tetap memproduksi barang dengan kualitas yang baik yang mempunyai citra merek yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

There are complaints about the product, namely bad smells, products that are not durable in use and easily damaged if stored for a long time causing a lack of consumer satisfaction. This study aims to: (1) determine the effect of product quality on consumer satisfaction (2) determine the effect of brand image on consumer satisfaction (3) determine the effect of product quality and brand image on consumer satisfaction. This research is a correlation research. The technique of determining the sample size is using the Slovin formula which obtained a sample of 178 people. The hypothesis test in this research is multiple linear regression test. Based on the results of data analysis obtained a significance value of $0.000 < 0.05$, so it is concluded that product quality has a significant effect on consumer satisfaction. From the results of data analysis, the significance value of the brand image variable was $0.002 < 0.05$, so it was concluded that brand image had a significant effect on consumer satisfaction in Surya Makmur Batam Center products. Obtained a significance value of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that product quality and brand image variables affect consumer satisfaction on Surya Makmur Batam Center products. From the results of the study concluded that product quality and a good brand image will provide satisfaction to consumers. So it is expected for manufacturers to continue to produce goods with good quality that has a good brand image.

Keywords: *Brand Image, Consumer Satisfaction, Product Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada: .

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
 2. Bapak Dr.Michael Rorong, S.T., M.I.Kom. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
 3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si., sebagai Ketua Program Studi Manajemen.
 4. Bapak Syaifullah, SE., MM. sebagai pembimbing Skripsi yang sudah membimbing, membantu, dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis dalam penulisan skripsi ini;
 5. Semua Dosen serta Pegawai Universitas Putera Batam yang sudah berbagi wawasan bersama peneliti;
 6. Orang tua serta famili peneliti yang kerap berdoa serta memberi support penuh pada peneliti;
 7. Rekan seangkatan penulis yang menolong sampai tuntas studi skripsi ini;
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalaskan kebaikan serta kerap memberi hidayah beserta taufik-Nya, Amin.

Batam,21 Januari 2022

Ganda Wijaya



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas produk	10
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.....	11
2.1.1.3 Atribut Produk	13
2.1.1.4 Dimensi Kualitas produk.....	14
2.1.1.5 Indikator Kualitas produk.....	15

2.1.2 Citra Merek.....	17
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek	17
2.1.2.2 Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek	18
2.1.2.3 Manfaat Citra Merek	19
2.1.2.4 Komponen Citra Merek.....	20
2.1.2.5 Indikator Citra Merek.....	21
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.2 Faktor-faktor dalam menentukan kepuasan konsumen.....	23
2.1.3.3 Dampak kepuasan pelanggan	24
2.1.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan	25
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis	33
BAB III Metode Penelitian	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Sifat Penelitian.....	34
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	35
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.3.2 Periode penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Teknik penentuan besar Sampel	36
3.4.3 Teknik sampling	37
3.5 Sumber Data	37
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.8 Metode Analisis Data.....	40
3.8.1 Uji Instrumen.....	40
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	44

3.9 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2.1. Jenis Respoden.....	49
4.2.2 Pendidikan Responden	50
4.2.3 Pendapatan Responden.....	50
4.2.4 Lama Berlangganan Responden	50
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	51
4.3.1 Variabel Kualitas produk.....	51
4.3.2 Variabel Citra Merek.....	52
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen	53
4.4 Analisis Data	53
4.4.1 Hasil Normalitas Data	54
4.4.2 Hasil Multikolinieritas	54
4.4.3 Hasil Heterokedastisitas	55
4.5 Pengujian Hipotesis	56
4.6 Pembahasan	59
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.6.3 Pengaruh Kualitas produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pendukung Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 2.1 Logo Surya Makmur	48

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1	Data Komplain Konsumen.....	2
Tabel 1. 2	Data Permasalahan Kualitas Produk.....	3
Tabel 1. 3	Data Penjualan Produk Merek Lama.....	4
Tabel 1. 4	Data Penjualan Produk Merek Baru.....	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1	Waktu Penelitian.....	35
Tabel 3. 2	Definisi Operasional.....	39
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	41
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	42
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	42
Tabel 3. 6	Tabel Interpretasi Nilai R.....	43
Tabel 3. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4. 2	Pendidikan Responden.....	49
Tabel 4. 3	Pendapatan Responden.....	50
Tabel 4. 4	Lama Berlangganan Responden.....	50
Tabel 4. 5	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	51
Tabel 4. 6	Deskripsi Variabel Citra Merek (X2).....	52
Tabel 4. 7	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4. 8	Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4. 10	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4. 11	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	56
Tabel 4. 12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4. 13	Hasil Uji T.....	58
Tabel 4. 14	Hasil Uji F.....	59

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	37
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	45