

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SINAR GLOBAL SUKSES**

SKRIPSI



**Oleh:
Hendra
160910018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SINAR GLOBAL SUKSES**

SKRIPSI

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



Oleh:

Hendra

160910018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Hendra
NPM/NIP : 160910018
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SINAR GLOBAL SUKSES

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang 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 digugurkan 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, 18 Februari 2020



Hendra

160910018

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SINAR GLOBAL SUKSES**

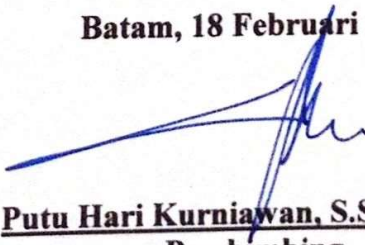
SKRIPSI

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

**Oleh:
Hendra
160910018**

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

Batam, 18 Februari 2020



**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen sangat penting dalam menentukan kesuksesan bisnis, baik di pasar nasional (domestik) maupun di pasar internasional atau *global*, akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan berbagai merek produk-produk yang berkualitas dengan mampu bersaing dipasaran. Saat ini tingkat kehidupan masyarakat menjadi semakin meningkat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang juga akan semakin meningkat juga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra merek dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sinar Global Sukses dengan teknik pengambilan sampel simple random sampling sehingga mendapatkan jumlah sampel 115 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS versi 22. Hasil Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah variabel citra merek dan kualitas produk berpengaruh 70,9% terhadap kepuasan pelanggan. dari hasil uji t dan uji f, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial citra merek dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan citra merek dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Consumer satisfaction is very important in determining business success, both in the national market (domestic) and in international or global markets, as a result there is competition in offering a variety of brands of quality products by being able to compete in the market. At present the level of community life is increasing, the community's need for goods will also increase. The purpose of this study was to determine the brand image and product quality affect customer satisfaction at PT Sinar Global Sukses with simple random sampling technique to get a sample of 115 respondents. Data collection methods are questionnaires. Data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test and the influence test in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R^2), while the hypothesis testing in this study uses (t test) and (F test) using SPSS software program version 22. The coefficient of determination (R^2) obtained is the variable brand image and product quality affects 70.9% of customer satisfaction. from the results of the t test and f test, it can be concluded that partially the brand image and product quality significantly influence customer satisfaction, as well as the brand image and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Kata Kunci : *brand image; customer satisfaction; product quality*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.;;
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;;
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
5. Orang tua dan Keluarga yang selalu berdoa dan memberikan dukungan penuh kepada penulis;
6. PT Sinar Global Sukses dan karyawan yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
7. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini;

Pada kenyataannya, walaupun telah berusaha dengan kesungguhan hati dan segenap kemampuan, namun masih banyak ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat . Semoga Tuhan Melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 18 Februari 2020
Penulis

Hendra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Aspek Teoritis	6
1.6.2. Aspek Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Citra Merek	8
2.1.1.1 Pengertian Citra Merek.....	8
2.1.1.2 Unsur Citra Merek.....	9
2.1.1.3 Komponen Citra Merek	11
2.1.1.4 Indikator Citra Merek	11

2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.2.2 Tingkatan Kualitas Produk	13
2.1.2.3 Aspek-Aspek Kualitas Produk.....	13
2.1.2.4 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.3 Aspek-Aspek Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Berpikir	21
2.3.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Definisi Operasional Variabel	23
3.2.1. Variabel Tergantung (Variabel Dependen)	23
3.2.2. Variabel Bebas (Variabel Independen)	24
3.3. Populasi Dan Sampel	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1. Observasi.....	28
3.4.2. Kuesioner (Angket).....	29
3.5. Skala Likert	29
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	30
3.6.2. Uji Kualitas Data	30
3.6.2.1. Uji Reliabilitas	31

3.6.2.2. Uji Validitas.....	32
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.3.1. Uji Multikolinearits	33
3.6.3.2. Uji hetetoskedastisitas	34
3.6.3.3. Uji Normalitas.....	35
3.6.4. Uji Pengaruh.....	35
3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	36
3.6.4.3. Uji T (Uji Parsial).....	36
3.6.4.4. Uji F (Uji Simultan)	37
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.7.1. Lokasi Penelitian	37
3.7.2. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Profil Responden	39
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	43
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X1)	43
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	44
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
4.1.3. Hasil Uji Citra Merek.....	45
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	45
4.1.3.1.1. Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	46
4.1.3.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	46
4.1.3.1.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	47
4.1.3.2.1. Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	47
4.1.3.2.2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Merek (X2)	48
4.1.3.2.3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	49
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	50

4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	50
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.1.6.1. Hasil Uji R ²	56
4.1.6.2. Hasil Uji T (Parsial)	57
4.1.6.3. Hasil Uji F (Simultan)	58
4.2. Pembahasan.....	59
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Pie Usia	41
Gambar 4.3 Diagram Berdasarkan Pie Pendidikan.....	42
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot	50
Gambar 4.5 Grafik Normalitas.....	51
Gambar 4.6 Diagram Scatterplot.....	54

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Per Wilayah Di PT. Sinar Global Sukses.....	3
Tabel 1.2 Omset penjualan produk dari Januari – Desember 2018	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data.....	29
Tabel 3.3 Tingkat Validitas	33
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Citra Merek	43
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan ..	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_1).....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_1)	48
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	49
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolieritas.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (R^2)	56
Tabel 4.17 Hasil Uji T	57
Tabel 4.18 Hasil Uji F	58

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	27
Rumus 3.2 Koefisien Reliabilitas	31
Rumus 3.3 Koefisien Korelasi.....	32
Rumus 3.4 Regresi Berganda	35
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	36
Rumus 3.6 Uji T.....	36
Rumus 3.7 Uji F.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Tabulasi Data Responden

Lampiran III Profil Responden

Lampiran IV Analisis Deskriptif

Lampiran V Hasil Output Uji Kualitas Data

Lampiran VI Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran VII Hasil Output Uji Pengaruh

Lampiran VIII Hasil Output Uji Hipotesis

Lampiran IX Tabel r

Lampiran X Tabel t

Lampiran XI Tabel F

Lampiran XII Tabel Penelitian Terdahulu

Lampiran XIII Foto Pendukung

LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN