

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK MECO FRUIT TEA PADA PT  
PRIMA NIAGA INDOMAS**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Alicia Yvonne  
190910047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK MECO FRUIT TEA PADA PT  
PRIMA NIAGA INDOMAS**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Alicia Yvonne  
190910047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Alicia Yvonne  
NPM : 190910047  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MECO FRUIT TEA PADA PT PRIMA NIAGA INDOMAS**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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, 26 Juni 2023



**Alicia Yvonne**  
**190910047**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK MECO FRUIT TEA PADA PT  
PRIMA NIAGA INDOMAS**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Alicia Yvonne  
190910047**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 03 Agustus 2023**



**Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak kualitas produk, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas, terkait dengan produk Meco Fruit Tea. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 119 pelanggan PT Prima Niaga Indomas sebagai sampel penelitian, yang dipilih menggunakan rumus Cochran. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 25, dan teknik analisis data mencakup uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil regresi linear berganda, kualitas produk (X1) memiliki pengaruh sebesar 0,174 atau 17,4% terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas, promosi (X2) memiliki pengaruh sebesar 0,424 atau 42,4% terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas, dan citra merek memiliki pengaruh sebesar 0,647 atau 64,7% terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas. Secara keseluruhan, kualitas produk, promosi, dan citra merek berpengaruh sebesar 69,2% terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas, seperti yang diperlihatkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, promosi, dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Niaga Indomas.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Promosi, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The aim of this study is to investigate the impact of product quality, promotion, and brand image on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas, specifically regarding the Meco Fruit Tea product. This study employs a quantitative method, involving 119 customers of PT Prima Niaga Indomas as the research sample, selected using the Cochran formula. Data collection is done through the use of questionnaires. The data is analyzed using SPSS 25 software, and the data analysis techniques include descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis tests. Based on the multiple linear regression results, product quality (X1) has an influence of 0.174 or 17.4% on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas, promotion (X2) has an influence of 0.424 or 42.4% on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas, and brand image has an influence of 0.647 or 64.7% on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas. Overall, product quality, promotion, and brand image have a combined influence of 69.2% on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas, as indicated by the coefficient of determination ( $R^2$ ). Based on the hypothesis test results, it can be concluded that product quality, promotion, and brand image have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at PT Prima Niaga Indomas.*

**Keywords:** *Product Quality, Promotion, Brand Image, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 beberapa pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang telah membantu dan selalu menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberikan kelancaran dalam segala hal yang dikerjakan. Sadhu Sadhu Sadhu.

Batam, 26 Juni 2023



Alicia Yvonne





## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Promosi .....	13
2.1.3 Citra Merek .....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penulisan .....	26
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26

3.3.2	Periode Penelitian .....	27
3.4	Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel .....	27
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	29
3.5	Sumber Data.....	29
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.7.1	Variabel Independen (X).....	30
3.7.2	Variabel Dependen (Y).....	32
3.8	Metode Analisis Data.....	32
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.4	Uji Pengaruh .....	36
3.9	Uji Hipotesis .....	37
3.9.1	Uji Parsial (T-test) .....	37
3.9.2	Uji Simultan (F-test) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian.....	40
4.1.2	Logo Perusahaan.....	40
4.1.3	Visi dan Misi Objek Penelitian .....	40
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3	Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan .....	42
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	42
4.3.2	Deskripsi Variabel Promosi .....	43
4.3.3	Deskripsi Variabel Citra Merek.....	44

4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	45
4.4	Analisis Data .....	47
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	47
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5	Pengujian Hipotesis .....	52
4.5.1	Hasil Uji t.....	52
4.5.2	Hasil Uji F.....	53
4.6	Pembahasan.....	54
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
4.6.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.6.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	56
4,7	Impikasi Penelitian.....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Simpulan .....	57
5.2	Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

#### **LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Turnitin

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 4.1</b> Logo PT Prima Niaga Indomas .....	40
<b>Gambar 4.2</b> Kurva Histogram .....	48
<b>Gambar 4.3</b> Normal P-Plot .....	49

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Returan Produk Meco Fruit Tea 2022 .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data Penjualan Meco Fruit Tea 2022.....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	22
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	27
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	30
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel X.....	31
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala.....	33
<b>Tabel 4.1</b> Profil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
<b>Tabel 4.2</b> Profil Berdasarkan Usia.....	41
<b>Tabel 4.3</b> Profil Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
<b>Tabel 4.4</b> Kualitas Produk (X1) .....	42
<b>Tabel 4.5</b> Promosi (X2).....	43
<b>Tabel 4.6</b> Citra Merek (X3).....	44
<b>Tabel 4.7</b> Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	48
<b>Tabel 4.10</b> Kolmogorov-smirno .....	49
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Hetetoskedasitas .....	50
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Analisis Linear Berganda.....	51
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	52
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji t .....	52
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji F .....	53

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus <i>Lemeshow</i> .....	28
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	32
<b>Rumus 3.3</b> Uji Validitas Data .....	34
<b>Rumus 3.4</b> Uji Reliabilitas Data.....	34
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda.....	36
<b>Rumus 3.6</b> Uji Parsial (T-test) .....	37
<b>Rumus 3.7</b> Uji Simultan (F-test) .....	38