

**PENGARUH KUALITAS JASA, INOVASI
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT APPLE PRIMA PERSADA**

SKRIPSI



**Oleh :
Viviany
170910147**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS JASA, INOVASI
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT APPLE PRIMA PERSADA**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Viviany
170910147**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Viviany
NPM/NIP : 170910147
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA, INOVASI PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT APPLE PRIMA PERSADA

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, 27 Januari 2021



Viviany
170910147

**PENGARUH KUALITAS JASA, INOVASI
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT APPLE PRIMA PERSADA**

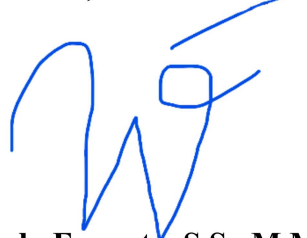
SKRIPSI

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

**Oleh:
Viviany
170910147**

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

Batam, 28 Januari 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Evyanto', written over a horizontal line.

**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan dalam ilmu dan teknologi telah sangat maju. Sehingga kebutuhan akan informasi yang cepat dan komunikasi secara global telah mendorong persaingan yang kompetitif antara perusahaan dalam upaya untuk mendominasi pasar untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, inovasi produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada PT Apple Prima Persada. PT Apple Prima Persada adalah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan berada di kota Batam, Kepulauan Riau. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan sampel yang digunakan berjumlah 146 responden menggunakan *simple random sampling* dan dengan alat bantu menggunakan program SPSS versi 25. Hasil uji t hitung kualitas jasa $2,021 > t$ tabel $1,97658$ hipotesis pertama diterima dengan nilai signifikan $0,045 < 0,05$, hasil uji t hitung inovasi produk $2,835 > t$ tabel $1,97658$ hipotesis kedua diterima dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ dan hasil uji t hitung citra merek $5,758 > t$ tabel $1,97658$ hipotesis ketiga diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dan hasil perhitungan uji F dari kualitas jasa, inovasi produk dan citra merek adalah $41,415 > F$ tabel $2,67$. Hipotesis keempat diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa, inovasi produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Apple Prima Persada.

Kata Kunci: Citra Merek; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Jasa; Inovasi Produk.

ABSTRACT

At present, developments in science and technology have been very advanced. So that the need for fast information and communication globally has encouraged competitive competition between companies in an effort to dominate the market to meet customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality, product innovation and brand image on customer satisfaction at PT Apple Prima Persada. PT Apple Prima Persada is a company engaged in printing located in the city of Batam, Riau Islands. The analytical tool used is multiple linear regression analysis and the sample used was 146 respondents using simple random sampling and with the tools using the SPSS program version 25. The results of the t test is $2.021 > t \text{ table } 1.97658$ for service quality. The first hypothesis is accepted with a significant value of $0.045 < 0.05$, the results of the t test of product innovation are $2.835 > t \text{ table } 1.97658$. The second hypothesis is accepted with a significant value of $0.005 < 0.05$ and the results of the t test for brand image are $5.758 > t \text{ table } 1.97658$, the third hypothesis is accepted with a significant value of $0.000 < 0.05$. And the results of the calculation of the F test of service quality, product innovation and brand image are $41.415 > F \text{ table } 2.67$. The fourth hypothesis is accepted with a significant value of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that service quality, product innovation and brand image have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Apple Prima Persada.

Keywords: *Brand Image; Customer Satisfaction; Product Inovation; Service quality.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan 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 berbagai 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis;
7. PT Apple Prima Persada dan seluruh karyawan yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2021.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 28 Januari 2021



Viviany



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	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Jasa	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Jasa	10
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	11
2.1.1.3 Macam-macam Jasa	12
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.1.2 Inovasi Produk	14
2.1.2.1 Pengertian Inovasi Produk	14
2.1.2.2 Ukuran Inovasi	16
2.1.2.3 Indikator Inovasi Produk.....	17
2.1.3 Citra Merek.....	18
2.1.3.1 Pengertian Citra Merek	18
2.1.3.2 Faktor-faktor Citra Merek.....	19
2.1.3.3 Indikator Citra Merek	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28

2.4	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Operasional Variabel	31
3.2.1	Variabel Dependen	31
3.2.2	Variabel Independen	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel	33
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	33
3.4.1	Kuesioner (Angket)	34
3.5	Metode Analisis Data	34
3.5.1	Analisis Deskriptif	35
3.5.2	Uji Kualitas Data	35
3.5.2.1	Uji Validitas Data	36
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3.1	Uji Normalitas	37
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	38
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.4	Uji Pengaruh	39
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.5.5	Uji Hipotesis	40
3.5.5.1	Uji t	40
3.5.5.2	Uji F	41
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
3.6.1	Lokasi Penelitian	42
3.6.2	Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Profil Responden	43
4.1.1.1	Profil Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2	Profil Reponden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3	Profil Reponden Berdasarkan Pendidikan	44
4.1.1.4	Profil Reponden Berdasarkan Lama Bekerja	45
4.1.2	Analisis Deskriptif	45
4.1.2.1	Variabel Kualitas Jasa (X_1)	46
4.1.2.2	Variabel Inovasi Produk (X_2)	46
4.1.2.3	Variabel Citra Merek (X_3)	48
4.1.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	49
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa (X_1)	50
4.1.3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X_2)	50
4.1.3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_3)	51
4.1.3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51

4.1.4 Hasil Uji Realibilitas Data	52
4.1.4.1 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Jasa (X_1).....	52
4.1.4.2 Hasil Uji Realibilitas Variabel Inovasi Produk (X_2)	53
4.1.4.3 Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Merek (X_3)	53
4.1.4.4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	54
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	56
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.6 Hasil Uji Pengaruh.....	58
4.1.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.1.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.1.7 Uji Hipotesis	60
4.1.7.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
4.1.7.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
4.2 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot.....	55
Gambar 4.2 Grafik Normalitas	55
Gambar 4.3 Diagram Scatterplot.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Oktober 2019 – September 2020	26
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data.....	34
Tabel 3.2 Tingkat Validitas	36
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	37
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Jasa	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Inovasi Produk	47
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Citra Merek	48
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa (X_1)	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X_2).....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_3).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Jasa (X_1)	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Realiabilitas Inovasi Produk (X_2)	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Realiabilitas Citra Merek (X_3)	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Realiabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi (R^2)	60
Tabel 4.22 Hasil Uji T	61
Tabel 4.23 Hasil Uji F	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	33
Rumus 3.2 Regresi Linear.....	39
Rumus 3.3 Uji t.....	40
Rumus 3.4 Uji F.....	41