

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



MERCU BUANA

UNIVERSITAS

Nama : Nico Alexandre Gunawan

Nim : 43113310054

MERCU BUANA

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nico Alexandre Gunawan

NIM : 43113310054

Program studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 08 Juli 2018



Nico Alexandre Gunawan

NIM : 43113310054

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nico Alexandre Gunawan
NIM : 43113310054
Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,
Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indomarco Adi Prima.
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

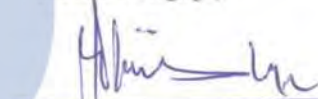
Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal :

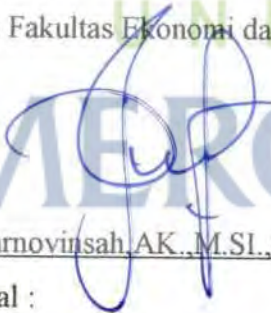
Ketua Penguji,



Hirdinis M. SE., MM

Tanggal :

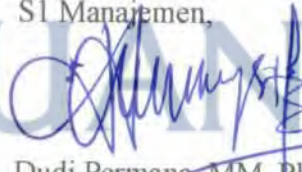
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsah, AK., M.SI., CA., CIPSAS., CMA., CSRS

Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal :

ABSTRACT

This research is conducted to know the influence of brand image, product quality and service quality to customer satisfaction. The object of this research is PT Indomarco Adi Prima customer located in Jabodetabek. This study was conducted on 100 respondents by using quantitative descriptive approach. Therefore, data analysis used is statistical analysis in the form of double linear regression test. The result of this research shows that partially, brand image variable, product quality and service quality have an effect on customer satisfaction at PT Indomarco Adi Prima. This is evidenced by the results of partial test (t test) which shows the significant value of the three independent variables that support the hypothesis. Therefore, the result of this research indicates that there is partial influence between brand image variable, product quality and service quality to customer satisfaction at PT Indomarco Adi Prima.

Keywords: *brand image, product quality, service quality, customer satisfaction.*



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah customer PT Indomarco Adi Prima yang berlokasi di Jabodetabek. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indomarco Adi Prima. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indomarco Adi Prima.

Kata kunci: citra merek, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indomarco Adi Prima”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, saran, dan waktu yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhamad, SE., MM, selaku Sekertaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen, seluruh staf, dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuannya dan bantuan.
6. Pihak-pihak lain yang sudah banyak membantu penulis selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Bekasi, 08 Juli 2018

Nico Alexandre Gunawan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi doa, dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Papa dan Mama.
2. Kakak & Adik tercinta, terima kasih untuk doa, semangat dan dukungannya.
3. Seluruh keluarga tercinta, terima kasih untuk doa kalian semua.
4. Novitha Aimaarta Sitanggang, yang selalu memberikan dukungan doa, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih.
5. Teman-teman satu bimbingan tugas akhir dan juga rekan-rekan FEB angkatan 2013 yang telah menjadi pemberi semangat, tempat bertukar pikiran dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini serta membantu selama masa perkuliahan.
6. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Citra Merek	16
3. Kualitas Produk.....	22
4. Kualitas Pelayanan.....	27
5. Penelitian Terdahulu	33
B. Rerangka Konseptual	39
C. Hipotesis.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian.....	41

C. Definisi Dan Operasionalisasi Variable	42
1. Definisi Variable.....	42
2. Operasionalisasi Variable	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Metode Analisis	46
1. Statistika Deskriptif	47
2. Uji Kualitas Data	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinieritas	49
c. Uji Hetrokedastisitas	50
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
5. Uji Kesesuaian Model	52
a. Koefisien Determinasi (R^2)	52
b. Uji Pengaruh Simultan (Uji Statistik F).....	53
6. Pengujian Hipotesis	54
A. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
1. Karakteristik Profil Responden.....	59
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	61
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	61

B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas	63
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
1. Hasil Uji Normalitas	68
2. Hasil Uji Multikolinearitas	69
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	72
1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	72
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	73
F. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
G. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	75
H. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	78
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	79

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
TABEL 1.1	DATA PENJUALAN PERIODE TAHUN 2012-2016	2
TABEL 2.1	DATA PENELITIAN TERDAHULU.....	34
TABEL 3.1	DATA DEFINISI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	43
TABEL 3.2	SKALA LIKERT	46
TABEL 4.1	JENIS KELAMIN RESPONDEN	60
TABEL 4.2	RENTANG USIA RESPONDEN.....	61
TABEL 4.3	JENIS JABATAN	62
TABEL 4.4	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF STATISTIK.....	63
TABEL 4.5	HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)	64
TABEL 4.6	HASIL UJI VALIDITAS CITRA MEREK (X1)	64
TABEL 4.7	HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK (X2).....	65
TABEL 4.8	HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X3).....	65
TABEL 4.9	HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y).....	66
TABEL 4.10	HASIL UJI RELIABILITAS CITRA MEREK (X1)	66
TABEL 4.11	HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PRODUK (X2).....	67
TABEL 4.12	HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X3).....	67
TABEL 4.13	HASIL UJI NORMALITAS	69
TABEL 4.14	HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	70
TABEL 4.15	HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R ²)	72
TABEL 4.16	HASIL UJI-F	73
TABEL 4.17	HASIL UJI REGRESI LINIEAR BERGANDA	74
TABEL 4.18	HASIL UJI-T	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
	GAMBAR 2.1 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	39
	GAMBAR 4.1 GRAFIK PLOTTING PROBABILITAS UJI KENORMALAN DATA.....	68
	GAMBAR 4.2 GRAFIK SCATTERPLOT UJI HETEROSKEDASTISITAS	71



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	KUESIONER	86
Lampiran 2	HASIL KUESIONER	91
Lampiran 3	HASIL UJI VALIDITAS	103
Lampiran 4	HASIL UJI RELIABILITAS	108
Lampiran 5	HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	109
Lampiran 6	HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	111
Lampiran 7	HASIL UJI KESESUAIAN MODEL	112
Lampiran 8	HASIL UJI HIPOTESIS	113

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA