

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
BASKIN ROBBINS CABANG CIBUBUR**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Ruslaeni Dewi Tia Pratiwi**

**NIM : 43112320040**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruslaeni Dewi Tia Pratiwi

NIM : 43112320040

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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.

Jakarta, 28 Juli 2017



**Ruslaeni Dewi Tia Pratiwi**

NIM. 43112320040

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ruslaeni Dewi Tia Pratiwi  
NIM : 43112320040  
Program Studi : Manajemen – Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra  
Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Baskin  
Robbins Cibubur Cabang Cibubur  
Tanggal Lulus Ujian : 28 Agustus 2017

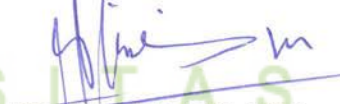
Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

  
**Dra. Yanti Murni, M.M.**

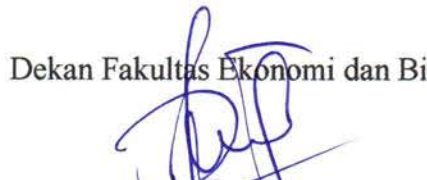
Tanggal : 5 September 2017

Ketua Penguji

  
**Hirdinis M., SE, MM**

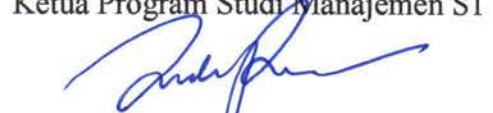
Tanggal : 11 September 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. Harnovinsah MSi,Ak.,CA.**

Tanggal : 11 September 2017

Ketua Program Studi Manajemen S1

  
**Dudi Permana, MM., Ph.D**

Tanggal : 11/9-2017

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PRICES, SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE TOWARDS CUSTOMERS ' SATISFACTION**

By:

RUSLAENI DEWI TIA PRATIWI

43112320040

*The purpose of this research is to know the influence of prices, service quality and brand image towards customer satisfaction Baskin Robbins branches Cibubur. Research methods used in this research is Deskriptif Asosiatif with the quantitative approach, by describing the State of the respondent as well as the description of variable frequency in the table research and dissemination of the results of the percentage the questionnaires through data analysis procedure. The population in this research is all customers Baskin Robbins Branches Cibubur who have bought products Baskin robbins branches Cibubur and samples in this study amounts to 100 Respondents. Data analysis techniques using the test validity, Reliability test, test the assumptions of classical, linear Regression coefficient of multiple determination,, a test of significance (t-test) and ujt. results of this research indicate that: (1) there is a negative and significant influence between the rates against customer satisfaction (2) there is a positive influence and customer satisfaction.*

*Keywords : Price, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*

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

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:

RUSLAENI DEWI TIA PRATIWI

43112320040

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Baskin Robbins cabang Cibubur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel *frekuensi* dan *presentase* dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan cabang Cibubur yang telah membeli produk Baskin Robbins cabang Cibubur dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 Responden. Teknik analisis data menggunakan uji Validitas, uji Reliabilitas, uji Asumsi klasik, Koefisien determinasi, Regresi linear berganda, uji signifikansi (uji t) dan uji f. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan Baskin Robbins Cabang Cibubur”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari 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, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

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

4. Bapak Muhamad SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis kampus D Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Kampus D Bekasi.
6. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terutama rekan mahasiswa satu angkatan. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan hati dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 28 Juli 2017

Ruslaeni Dewi Tia Pratiwi

Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                                                                                         |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>                                                              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                                                                   | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                                                                    | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                                    | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                              | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                                  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                                                             | <b>xiii</b> |
| <br>                                                                                                    |             |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>                                                                           |             |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                                                                      | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....                                                                     | 6           |
| C. Tujuan Penelitian Dan Kontribusi Penelitian.....                                                     | 6           |
| <br>                                                                                                    |             |
| <b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL,<br/>                 DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Kajian Teoritis.....                                                                                 | 8           |
| 1. Kepuasan Pelanggan .....                                                                             | 8           |
| 2. Harga .....                                                                                          | 10          |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                                                                             | 12          |
| 4. Citra Merek .....                                                                                    | 14          |
| 5. Penelitian terdahulu.....                                                                            | 16          |
| B. Rerangka Konseptual .....                                                                            | 21          |
| C. Pengembangan Hipotesis .....                                                                         | 23          |
| <br>                                                                                                    |             |
| <b>BAB III      METODE PENELITIAN</b>                                                                   |             |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                                                                    | 27          |
| B. Desain Penelitian.....                                                                               | 27          |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....                                                          | 28          |
| 1. Definisi Variabel .....                                                                              | 28          |
| 2. Operasionalisasi Variabel.....                                                                       | 29          |
| D. Pengukuran Variabel .....                                                                            | 32          |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                 | 33          |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 1. Populasi.....                                    | 33 |
| 2. Sampel.....                                      | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                     | 34 |
| G. Metode Analisis .....                            | 35 |
| 1. Statistik Deskriptif .....                       | 35 |
| 2. Uji Kualitas Data.....                           | 37 |
| a. Uji Validitas .....                              | 37 |
| b. Uji Reliabilitas.....                            | 39 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                          | 40 |
| a. Uji Normalitas.....                              | 40 |
| b. Uji Multikolinieritas.....                       | 41 |
| c. Uji Heteroskedastisitas.....                     | 42 |
| 4. Uji Kesesuaian Model .....                       | 43 |
| a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....         | 43 |
| b. Uji F (ANOVA) .....                              | 43 |
| 5. Analisis Regresi Linear Berganda.....            | 45 |
| 6. Uji Hipotesis.....                               | 46 |
| a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .. | 46 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....                         | 47 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian .....                     | 53 |
| 2. Karakteristik Profil Responden.....                   | 53 |
| a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....    | 54 |
| b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....            | 55 |
| c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan...          | 56 |
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                   | 57 |
| 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga .....            | 58 |
| 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.... | 59 |
| 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Citra Merek.....       | 60 |
| 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan..   | 61 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data .....                         | 62 |
| 1. Hasil Uji Validitas.....                              | 62 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas .....                          | 66 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....                          | 67 |
| 1. Hasil Uji Normalitas .....                            | 67 |
| 2. Hasil Uji Multikolinieritas .....                     | 69 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                   | 70 |
| E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....                       | 71 |
| 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....        | 71 |
| 2. Hasil Uji F (ANOVA) .....                             | 72 |
| F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....          | 73 |
| G. Hasil Uji Hipotesis .....                             | 75 |
| 1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)   | 75 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| H. Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 77 |
|--------------------------------------|----|

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 79 |
| B. Saran.....       | 79 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 81 |
|----------------------|----|

LAMPIRAN



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

## DAFTAR TABEL

| No.  | Keterangan                                                              | Halaman |
|------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1  | Tabel Top Brand 2012-2016 .....                                         | 2       |
| 1.2  | Tabel Jumlah Pelanggan Per Catur Wulan .....                            | 3       |
| 3.1  | Tabel Operasionalisasi Variabel .....                                   | 29      |
| 4.1  | Tabel Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....               | 54      |
| 4.2  | Tabel Karakteristik Responden Berdasar Usia .....                       | 55      |
| 4.3  | Tabel Karakteristik responden berdasar Pekerjaan.....                   | 56      |
| 4.4  | Tabel Hasil Analisis Deskriptif Statistik Harga.....                    | 58      |
| 4.5  | Tabel Hasil Analisis Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan.....       | 59      |
| 4.6  | Tabel Hasil Analisis Deskriptif Statistik Citra Merek .....             | 60      |
| 4.7  | Tabel Hasil Analisis Deskriptif Statistik Kepuasan Pelanggan .....      | 61      |
| 4.8  | Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Harga .....              | 62      |
| 4.9  | Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan ..... | 63      |
| 4.10 | Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Citra Merek.....         | 64      |
| 4.11 | Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kepuasan pelanggan ..... | 65      |
| 4.12 | Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....                                       | 66      |
| 4.13 | Tabel Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov.....               | 67      |
| 4.14 | Tabel Hasil Uji Multikolinearitas .....                                 | 69      |
| 4.15 | Tabel Hasil Koefisien Determinasi.....                                  | 71      |
| 4.16 | Tabel Hasil Uji statistik F ( Signifikansi Simultan ).....              | 72      |
| 4.17 | Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                            | 74      |

|      |                                                           |    |
|------|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.18 | Tabel Hasil Uji statistik T ( Signifikansi Parsial )..... | 76 |
|------|-----------------------------------------------------------|----|



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

## DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan                                             | Halaman |
|-----|--------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 | Skema Rerangka Konseptual .....                        | 22      |
| 4.1 | Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-P Plot ..... | 68      |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                    | 70      |



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

## DAFTAR LAMPIRAN

|             | <b>Keterangan</b>                               | <b>Halaman</b> |
|-------------|-------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1  | Kuesioner.....                                  | 84             |
| Lampiran 2  | Hasil Kuesioner.....                            | 88             |
| Lampiran 3  | Hasil Statistik Deskriptif.....                 | 99             |
| Lampiran 4  | Hasil Uji Validitas.....                        | 103            |
| Lampiran 5  | Hasil Uji Reliabilitas.....                     | 105            |
| Lampiran 6  | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                    | 106            |
| Lampiran 7  | Hasil Uji Kesesuaian Model.....                 | 109            |
| Lampiran 8  | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 110            |
| Lampiran 9  | Hasil Uji Hipotesis.....                        | 111            |
| Lampiran 10 | Tabel R.....                                    | 112            |
| Lampiran 11 | Tabel F.....                                    | 113            |
| Lampiran 12 | Tabel T.....                                    | 114            |

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