

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGKONSUMSI TOLAK ANGIN CAIR**

**(Studi kasus pada masyarakat
Di Komplek SPS Perumahan
Puri Indah, Jakarta Barat)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS**

MERCU BUANA

Nama : Yusuf Aldian Tanoyo

Nim : 43111010167

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGKONSUMSI TOLAK ANGIN CAIR**

(Studi kasus pada masyarakat

Di Komplek SPS Perumahan

Puri Indah, Jakarta Barat)

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

Nama : Yusuf Aldian Tanoyo

Nim : 43111010167

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Aldian Tanoyo

NIM : 43111010167

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Juli 2015



Yusuf Aldian Tanoyo

NIM : 43111010167

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Aldian Tanoyo
NIM : 43111010167
Program Studi : Manajemen – S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Mengkosumsi Tolak Angin Cair (Studi Kasus Di Komplek SPS Perumahan Puri Indah, Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 09 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

Tanggal : 27-07-2015


(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal : 27-07-2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

Tanggal : 10-08-2015


(Dr. Rina Astini SE, MM)

Tanggal : 10/8 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat MENCAPAI GELAR Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus di komplek SPS perumahan Puri Indah, Jakarta Barat)**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia Nya yang tiada habisnya, yang selalu memberikan kemudahan dalam setiap penulisan skripsi ini.
2. Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

4. Drs.Wawan Purwanto, SE., MM selaku pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekertaris I dan sekertaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Kedua orang tua saya Ipik Tanoyo dan Winarsih serta keluarga saya yang telah memberikan doa, memberi dukungan, semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.
7. Sahabat-sahabat saya Alfiansyah, Sari Saraswati, wahyu, Maji, Tika, Rara, Reza, Alambiya, Borjoy. Terimakasih atas canda, doa, semangat serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman manajemen 2011 dan teman-teman kafe nikmat yang selalu memberikan semangat serta doa hingga proses tugaas akhir ini dapat terselesaikan.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang telah membantu dalam proses pembuatan karya tulis tersebut yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga karya tulis tersebut dapat terselesaikan dengan tepat waktu, Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh

karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Jakarta, 09 Juli 2015

Yusuf Aldian Tanoyo



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Manajemen	9
2. Pengertian Pemasaran	9
3. Kualitas Produk	11
a. Pengaruh Kualitas Produk	

Terhadap Kepuasan Konsumen	15
4. Citra Merek	16
a. Pengertian Citra Merek	18
b. Manfaat Citra Merek	23
5. Kepuasan Konsumen	24
a. Alat Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	26
b. Dimensi Kepuasan Konsumen	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
1. Waktu Penelitian	31
2. Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasionalisasi Variabel	33
D. Pengukuran Variabel	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	35
1. Populasi Penelitian	35
2. Sampel Penelitian	36

F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Jenis Data	38
H. Metode Analisis	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Uji Kualitas Data	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Multikolonieritas	40
c. Uji Heteroskedastisitas	40
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41
5. Uji Hipotesis	42
a. Uji T	42
b. Uji Statistik F	43
c. Koefisien Determinasi	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Objek Perusahaan.....	45
1. Tempat dan waktu penelitian.....	46
2. Karakteristik Profil Responden.....	47
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir	49
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	49
1. Hasil Uji Validitas	49
2. Hasil Uji Reliabilitas	51
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
1. Hasil Uji Normalitas.....	52
2. Hasil Uji Multikolonieritas	52
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
D. Hasil Uji Hipotesis	54
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	54
2. Uji Analisis Linier Berganda	55
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	57
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58

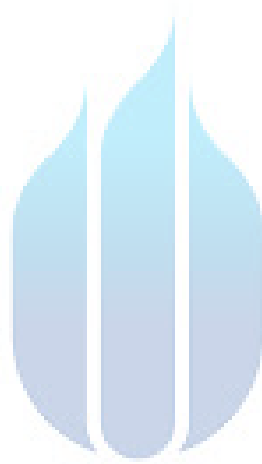
E. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	59
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	61
B. SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel	34
3.2 Tabel Instrumen Skala Likert	35
4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia	48
4.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	49
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Citra Merek	50
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	50
4.8 Tabel Hasil Pengujian Realibilitas	51
4.9 Tabel Hasil Uji Normalitas	52
4.10 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
4.11 Tabel Hasil Uji F	55
4.12 Tabel Hasil Regresi Linear Berganda	56
4.13 Hasil Uji T	57
4.14 Hasil Uji Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

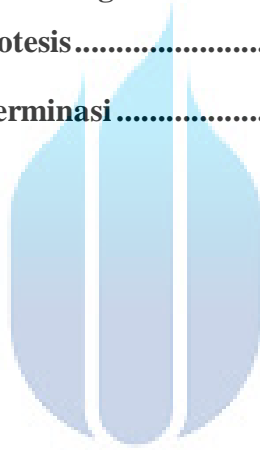
No. Keterangan	Halaman
1.3 Gambar Rerangka Pemikiran	30
4.1 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	66
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden.....	66
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	69
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	75
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas.....	76
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Lampiran 9 Hasil Uji Determinasi.....	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA