

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen MIXUE di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

DWI RISKI YUNIARTI

1902010076

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Konsumen Mixue di Purwokerto)



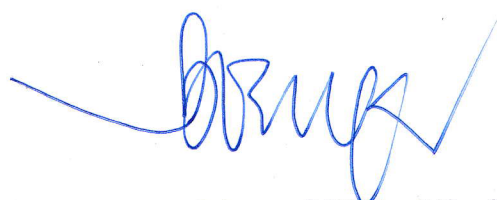
SKRIPSI

Oleh :

DWI RISKI YUNIARTI

1902010076

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing :



Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Dwi Riski Yuniarti
Nim : 1902010076
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Mixue di Purwokerto)"

Telah berhasil dipertahankan didepan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) paa Program Studi Majanemen S1, Fakultas Ekonom dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI :

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di :

Tanggal :

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asso. Prof. Dr. Naelati Tuastuvi, SE., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Riski Yuniarti

Nim : 1902010076

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsure penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 7 Maret 2023

Yang menyatakan



Dwi Riski Yuniarti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Riski Yuniarti
Nim : 1902010076
Program Studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Unveritas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non Exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen Mixue di
Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukam). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dala bentuk pagkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan in saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 8 Maret 2023

Yang Menyatakan,



...ski Yuniarti

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai
(mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.

(Q.S Al Insyirah : 68)

“Tidak perlu menunggu orang lain, selagi kita masih bisa sendiri maka lakukanlah”

(Penulis)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Dengan penuh kerendahan hati,
penulis mempersembahkan skripsi ini
kepada orang yang sangat berjasa
dan sangat penting bagi penulis:

- ❖ Untuk kedua orang tua saya Bapak Kasum dan Ibu Lestari tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Kakak saya Riska Nurmalasari dan Tri Wardoyo sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi Saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Pof. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. Arini Hidayah, SE.,M.Si selaku dosen penguji I dan Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ika Yustina Rahmawati SE., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang dberikan.

7. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, masukan, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Bapak Kasum dan Ibu Lestari atas suportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
8. Untuk kakak-kakak saya Riska Nurmalasari dan Tri Wardoyo yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk teman dekat saya Muhammad Nashif Ubaidillah yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat saya Fransiska Silviana Savira, Oktia Nanda Saputri, Intan Setyaning tyas, Ayu Tri Handayani, Amelia Dwi Putri dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu Amiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Puwokerto, 7 Maret 2023

Penulis



Dwi Riski Yuniarti

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Konsumen Mixue di Purwokerto)

Dwi Riski Yuniarti¹, Muchammad Agung Miftahuddin²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

yuniartidwiriski@gmail.com muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa terkait pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Mixue di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *purposive sampling*, berdasarkan kriteria diperoleh 110 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND BRAND IMAGE ON SATISFACTION CONSUMER

(Study on consumers Mixue in Purwokerto)

Dwi Riski Yuniarti¹, Muchammad Agung Miftahuddin²

Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Purwokerto

yuniartidwiriski@gmail.com muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of product quality, service quality, and brand image on satisfaction of consumer of Mixue in Purwokerto. This study uses a questionnaire method for data collection. The sample was selected using purposive sampling. based on the criteria obtained 110 respondents. This study uses the SPSS test tool, the research method used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, f test, and t test. The result of this study indicate that product quality has no positive and insignificant on satisfaction consumer. Service quality has a positive and significant effect on satisfaction customer, brand image has a positive and significant effect on satisfaction customer.

Keywords: Product Quality. Service Quality, Brand Image, Satisfaction Customer

DAFTAR ISI

HALAMAN JUUDL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SKRIPSI KEPENTNGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSRTACT.....	xi
DAFTAR IS.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
1. Perilaku Konsumen.....	11
2. Kualitas Produk	12
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Citra Merek	16
5. Kepuasan Konsumen	18

B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Variabel Penelitian	35
1. Variabel Independen	35
2. Variabel Dependen	36
E. Definisi Operasional	36
F. Metode Analisis Data	38
1. Analisis Statistik Deskriptif	38
2. Uji Instrumen	39
3. Uji Asumsi Klasik	40
4. Analisis Linear Berganda	42
5. Uji Kecocokan Model	43
6. Penyajian Hipotesis	44
7. Uji t (Hipotesis Parsial)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Mixue	49
B. Deskripsi Responden.....	50
1. Response Rate	50
2. Karakteristik Responden	51
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	54
D. Uji Instrumen	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas.....	63

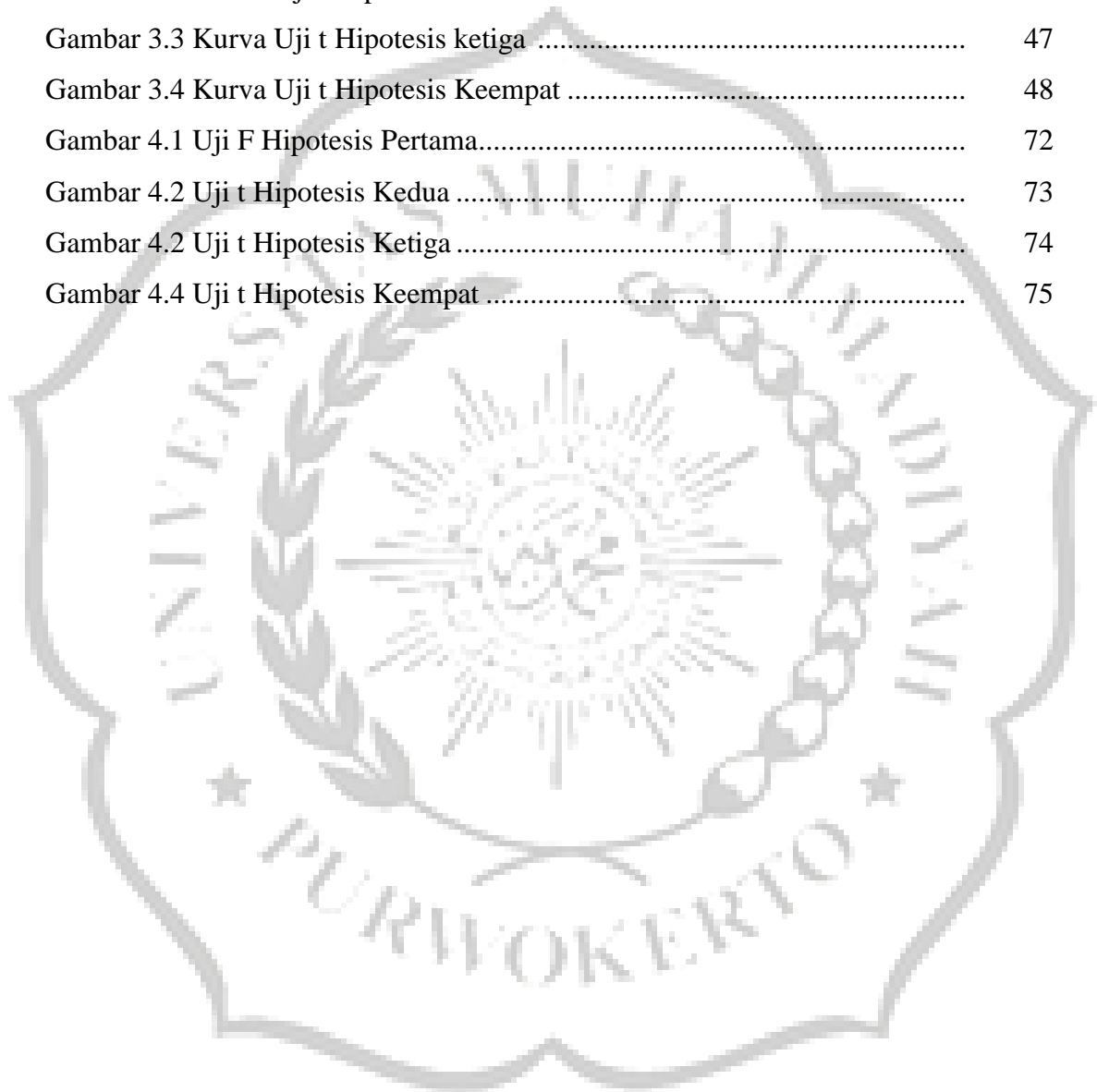
E. Uji Asumsi Klasik	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Multikoleniaritas	65
3. Uji Heteroskedatisitas.....	66
F. Uji Kecocokan Model	67
G. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
H. Rangkuman	75
I. Pembahasan	76
1. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen.....	76
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	77
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	78
4. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen.....	79
BAB V PENUTUP	80
A. Simpulan.....	80
B. Keterbatasan dan Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 4.1 Response Rate	51
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3 Usia Responden	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	54
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek	58
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Citra Merek	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis F.....	76
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	46
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis ketiga	47
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	48
Gambar 4.1 Uji F Hipotesis Pertama.....	72
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Kedua	73
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Ketiga	74
Gambar 4.4 Uji t Hipotesis Keempat	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 Karakteristik Responden	95
Lampiran 3 Nilai Data Dan Tabulasi	98
Lampiran 4 Response rate	111
Lampiran 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	112
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas	113
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	123
Lampiran 9 Uji Kecocokan Model	124
Lampiran 10 R tabel	125
Lampiran 11 t Tabel	127
Lampiran 12 f Tabel	128

