

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA ROCKET CHICKEN RANDUDONGKAL**



**SKRIPSI**

**ADE MAULANA NAFANDRA  
1402010011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMENPADA ROCKET CHICKEN RANDUDONGKAL**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**ADE MAULANA NAFANDRA  
1402010011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-I  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN  
PADA ROCKET CHICKEN RANDUDONGKAL**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**ADE MAULANA NAFANDRA**  
**1402010011**

Diterima dan disetujui oleh :

**Pembimbing**



**ARINI HIDAYAH, S.E, M.Si**  
**NIK. 2160341**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ade Maulana Nafandra  
NIM : 1402010011  
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 benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 13 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan



Ade Maulana Nafandra

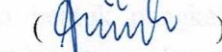


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : ADE MAULANA NAFANDRA  
NIM : 1402010011  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **"Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rocket Chicken Randudongkal"**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI


Ketua : Arini Hidayah, S.E, M.Si (  )  
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E, M.Si (  )  
Anggota 2 : Alfato Yusnar K, S.E, M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 13 Agustus 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
Akhmad Darmawan, S.E, M.Si  
NIK. 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Maulana Nafandra  
NIM : 140201001  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROCKET CHICKEN RANDUDONGKAL”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 13 Agustus 2019  
Yang menyatakan,



Ade Maulana Nafandra

## MOTTO

*\* Attitude Is Everything \**



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tua saya Bapak Hadi Prasajo dan Ibu Maftuchah Chozin tercinta, terimakasih atas do'a, motivasi dan semangat yang diberikan.
- Serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan para sahabat saya yang selalu menjadi penyemangat disetiap langkah untuk menjalani hidup ini.



## KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. 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. Saya sadari 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) Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.S.I, M.H.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 2) Bapak Akhmad Darmawan, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 3) Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 4) Ibu Arini Hidayah, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 5) Bapak M Agung Miftahuddin, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
- 6) Bapak Alfato Yusnar K, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
- 7) Seluruh staf tata usaha fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.
- 8) Mas dan Mba Pelayan Rocket Chicken Randudongkal yang telah membantu dalam mengizinkan penelitian.

- 9) Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendo'akan yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam menyusun skripsi ini.
- 10) Teman-teman Manajemen S-1 angkatan 2014, hari-hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
- 11) Teruntuk teman hidup penulis Tyas Asih Kusri yang telah memberikan support, bantuan, dan dukungan kepada penulis
- 12) Teruntuk Reza, Donny, Kenis, Dika, Gigih, Iam, Asrul, Andika, Dio, Rozik, Ozi, Mezul, Lucky, Hilman, Fahrur, Johan, Bowo, Hendri, Anggi, Yopi, Husein, Bryan, Jaka, Feri, Sandy, Yugo dan selaku teman - teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
- 13) Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 13 Agustus 2019

Penulis

Ade Maulana Nafandra

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KONSUMEN ROCKET CHICKEN DI RANDUDONGKAL**

**Ade Maulana Nafandra<sup>1</sup> Arini Hidayah<sup>2</sup>**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto,  
Indonesia**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara positif signifikan dan simultan variabel independen kualitas produk, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen pada konsumen Rocket Chicken di Randudongkal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rocket Chicken di Randudongkal, dengan jumlah sampel 115 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan menggunakan analisis uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan secara positif signifikan dan simultan variabel kualitas produk, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :Kualitas Produk, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan  
Kepuasan Konsumen**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION WITH ROCKET CHICKEN CONSUMERS IN RANDUDONGKAL***

**Ade Maulana Nafandra<sup>1</sup> Arini Hidayah<sup>2</sup>**

***Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Purwokerto, Indonesia***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect of positive and significant simultaneous independent variables of product quality, brand image, and service quality on the dependent variable of customer satisfaction on Rocket Chicken Randudongkal , with a sample of 115 respondents. Data collection techniques used in this study were purposive sampling using validity and reliability test analysis, classic assumption test, multiple linear regression analysis, T test and F test. The results of the analysis showed significantly positive and simultaneous product quality, brand image, and service quality has a significant positive effect on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Product quality, brand image, service quality, and customer satisfaction*

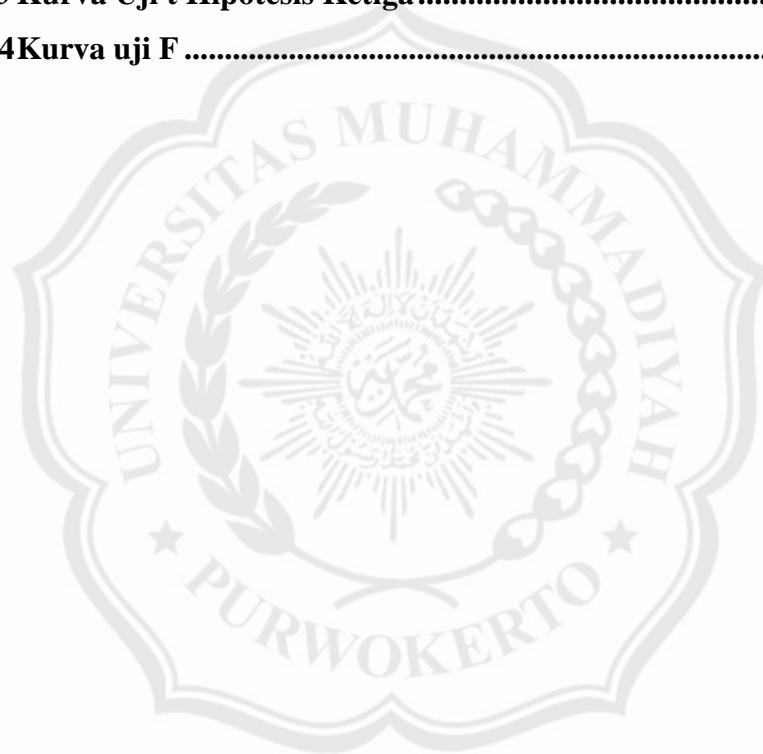
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA SRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>11</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>28</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>33</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
<b>A. Jenis Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>B. Objek Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	<b>37</b>
<b>D. Sumber Data</b> .....	<b>39</b>

E. Metode Pengolahan Data.....	39
F. Definisi operasional.....	40
G. Variabel Penelitian.....	42
H. Uji Instrumen.....	42
I. Uji Asumsi Klasik .....	44
J. Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Gambaran Umum Rocket Chicken Randudongkal.....	52
2. Respon Rate .....	53
3. Karakteristik Responden.....	54
4. Uji Instrumen Data.....	57
5. Uji Asumsi Klasik.....	62
6. Uji Regresi.....	66
7. Uji Kecukupan Model.....	68
B. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Keterbatasan Penelitian .....	83
C. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis ketiga .....	51
Gambar 3.2 Kurva Uji F (Simultan) .....	53
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	73
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	74
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	74
Gambar 4.4 Kurva uji F .....	76



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 3.1 Definisi Operasional.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.1 Respon Rate .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Konsumen ..</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Analisis regresi Linier Berganda .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji F ANOVA.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.16 Statistik Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.17 Statistik Rekapitulasi Variabel Citra Merek.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.18 Statistik Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.19 Statistik Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>85</b>