

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAS MEREK GUESS
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

DESIANA RAHMASARI

2011210901

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAS MEREK GUESS DI
SURABAYA

Diajukan oleh :

DESIANA RAHMASARI

2011210901

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 AGUSTUS 2015


(Dr. Drs. Semi Harsono, M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAS MEREK GUESS DI SURABAYA

Disusun oleh

DESIANA RAHMASARI

2011210901

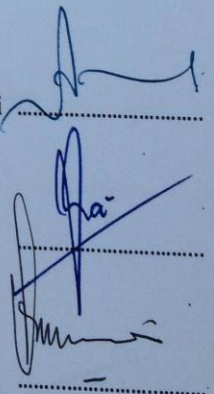
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 21 Agustus 2015

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Anggota : Dra. Lindiawati, M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desiana Rahmasari
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 September 1993
N.I.M : 2011210901
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas
Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas
Merek Guess Di Surabaya


Disetujui dan diterima baik oleh

Ketua program Sarjana Manajemen,

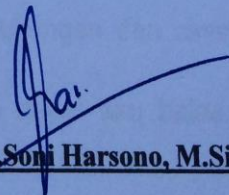
Dosen Pembimbing

Tanggal : 29 OKTOBER 2015

Tanggal : 26 OKTOBER 2015



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAHIROBBIL'ALAMIN.....

Sujud syukurku kusembahkan kepada Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi yang telah aku selesaikan dengan hasil yang memuaskan serta menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan *SKRIPSI* ini untuk orang-orang yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.

♥ **Papa Mamaku Tercinta (Gatut Murdianto dan Endah Susilowati)**

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada papa dan mama yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga dan tidak mungkin dapat aku balas hanya

dengan selembar kertas yang bertuliskan kasih sayangku untuk papa mama. Terima kasih papa mama yang selalu memotivasi aku untuk lebih baik dan sukses di kemudian hari. Remboo sayangggggggg papa mama.☺♥

♥ **Kesayangan Rembo : Pacar (Wildhawan Dwi Rahmadianto) dan Adik-adik terbawelku (Rama ardha ramdhana, Grisska Adelia)**

Terima kasih sinyo atas perhatian dan kesabaranmu yang membuatku semangat dan memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kedepannya kamu tetep bisa sabar ngadepin aku yang lemotski haha. Untuk kedua adikku yang bawel-bawel meskipun kalian bawel aku tetep sayang sama kalian, kalo di rumah gaada yang bikin berisik kayak kalian rasa nya ada yang aneh aja itu yang buat aku kangen kebawelan kalian berdua. Maaf belum bisa menjadi kakak yang seutuhnya tetapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua. LOVE YOU kalian bertiga ♥.

♥ **Dosen Wali & Pembimbingku (Dr.Drs.Soni Harsono, M.Si.)**

Terimakasih bapak Soni atas bantuan dan bimbingannya selama ini. Terima kasih atas segala kesabaran, kebaikan dan nasihat yang telah bapak berikan untuk saya. Doa yang tak pernah henti untuk bapak Soni agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan.

♥ **Anak bimbingan seperjuangan dari bpak Soni Harsono (Rizka Novita, Devi Indah, Normasita, Dimas Bagus, mas Soni)**

Terima kasih atas kekompakan selama ini dalam mengerjakan skripsi sampai meminta tanda tangan untuk revisi ke dosen pembimbing hingga dosen penguji. Terimakasih sudah saling membantu satu sama lain. Semoga kedepannya komunikasi kita tetap berjalan dengan baik yak.

♥ **My Besties (Sepvira, Okky, Angel, Mala, Fildza, Icot, Umbel, Pila,)**

Terimakasih bestiesku dari SMA yang selalu suport satu sama lain. Meskipun sekarang kita susah untuk nyari waktu buat ketemuan tapi kalo udah ketemu pasti gabisa sebentar, nggosip bareng, ketawa sampe diliatin orang yang pasti kalau foto selalu heboh

itu yang bikin aku selalu kangen sama kalian best. Semoga kita sukses bareng yaa rek kedepannya aminnn.

- ♥ **Rempongers (Ajeng, Dwitik, Rizka, Nike, Ka Wempy, Zune, Adhief)**
Terimakasih pongs buat doa, waktu, dukungan, kebaikan, kegilaan yang ga pernah bisa aku lupain mulai dari kuliah sampai seterusnya. Terimakasih juga buat dukungan kalian pada waktu aku lagi mengerjakan skripsi hingga selesai. Meskipun kalau aku minta buat temenin ngerjain skripsi ujung-ujungnya pasti makan bukan ngerjain hmhhh. Makasi juga buat kegilaan kalian yang gabisa dilupain apa lagi kalo sudah guyon gabisa di stopp, kurang kurangi rek ngguyumu haha. Semoga kita semua selalu diberi kelancaran dalam melakukan segala hal aminnn. Dan semoga persahabatan ini bisa sampe seterusnya guys ♥♥♥.

♥ LOVE YOU ALL ♥

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun proposal skripsi ini dengan sedemikian rupa. Penyusunan proposal ini merupakan syarat wajib untuk menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

Penyusun berharap, proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Merek Guess di Surabaya”** ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan bagi kita dan para pembaca. Penyusun menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna, Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu Penyusun selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Lutfi S.E., M.Fin. selaku Pemimpin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga kepada Penyusun selama menyusun skripsi ini.
4. Orang Tua, keluarga dan sahabat atas dukungan dan ilmu

5. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulisan dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai *marketing* selama penulisan belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
6. Semua responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner,
7. Semua pihak yang tidak bias disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penyusun menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Citra Merek	15
2.2.2 Harga.....	17
2.2.2.1 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.2.3 Kualitas Produk.....	20
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.4.1 Ciri-ciri konsumen yang puas	23
2.2.4.2 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	24
2.2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsumen	25
2.2.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.3.1 Variabel Independen	31
3.3.2 Variabel Dependen.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.4.1 Definisi Operasional	31
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	34
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35

3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	36
3.5.3	Teknik	37
3.6	Instrumen Penelitian	37
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.7.1	Data	39
3.7.2	Metode Pengumpulan Data	39
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.8.2	Uji Reliabilitas	40
3.9	Teknik Analisis Data	41
3.9.1	Analisis Deskriptif	41
3.9.2	Analisis Statistik	41
3.9.2.1	Uji Asumsi Klasik	42
3.9.2.2	Analisi Linier Berganda	45
3.9.3	Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		50
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	50
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.2	Analisis Data	53
4.2.1	Uji Validitas Sampel Kecil.....	53
4.2.2	Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	54
4.2.3	Uji Validitas Sampel Besar	55
4.2.4	Uji Reliabilitas Sampel Besar	56
4.3	Analisis Deskriptif.....	56
4.3.1	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek	57
4.3.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	59
4.3.3	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	60
4.3.4	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.4	Analisis Statistik.....	63
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.5.1	Persamaan Regresi	68
4.5.2	Koefisien Korelasi Simultan	70
4.5.3	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	71
4.5.4	Pengujian Hipotesis.....	71
4.6	Pembahasan	74
4.6.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Merek Guess di Surabaya.....	74
4.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Merek Guess di Surabaya	76
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Merek Guess di Surabaya.....	77
4.6.4	Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Merek Guess Di Surabaya.....	78

BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran.....	81
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Survey Top Brand Index Tas Merek Guess	5
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	55
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.8	Kategori Rata-rata (<i>Mean</i>) Variabel Bebas dan Terikat.....	57
Tabel 4.9	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	58
Tabel 4.10	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga	59
Tabel 4.11	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	60
Tabel 4.12	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	70
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan Koefisien dan Determinasi Parsial	71
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Uji F.....	72
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Uji t.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran Jurnal	11
Gambar 2.2	Skema Kerangka Pemikiran Jurnal	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1	Uji Durbin-Watson	44
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Tabulasi Identitas Sampel Kecil
Lampiran 3	: Tabulasi Identitas Sampel Besar
Lampiran 4	: Tabulasi Jawaban Responden Sampel Kecil
Lampiran 5	: Tabulasi Jawaban Responden Sampel Besar
Lampiran 6	: Karakteristik Responden
Lampiran 7	: Hasil Validitas & Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 8	: Hasil Validitas & Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 9	: Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 10	: Hasil Regresi Linier Berganda

**THE IMPACT OF BRAND IMAGE, PRICE, AND PRODUCT QUALITY
TO CUSTOMER SATISFACTION ON BRAND "GUESS" BAGS IN
SURABAYA**

ABSTRACT

Desiana Rahmasari

STIE Perbanas Surabaya

Email : desianarahmasari@gmail.com

This study examined to determine the effect of brand image, price, and product quality on customer satisfaction. The purpose of this study is to analyze the image of the brand, price, and product quality to customer satisfaction. The type of research used is qualitative. The study used a sample of 96 respondents of consumers bag "Guess" in Surabaya by using judgment sampling technique. Data were collected through questionnaire. Analysis using multiple linear regression. Statistical significance using the f-test and t-test. To simultaneously test the F-test was used to calculate the results $F = 35,061 > F \text{ table} = 2,703$ or $F_{hitung} > F$. The results of this study can be concluded that the independent variables have a significant influence on consumer satisfaction simultaneously and partially.

Key Word : *Brand Image, Price, Product Quality, Customer Satisfaction*

