

19 JAN 2017

**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap  
Kepuasan Konsumen Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar**

**SKRIPSI**



Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat dalam  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh

Nama : Gaguk Lulung Adi Wiyono

NIM : 10222003

Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE, MM

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR  
2014**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Gaguk Lulung Adi Wiyono  
NIM : 10222003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi :

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 25 November 2013 sampai dengan 12 Juli 2014 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan pengaji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 14 Juli 2014  
Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE, MM

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gaguk Lulung Adi Wiyono  
NIM : 10222003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi :

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keaslianya.

Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 14 Juli 2014  
Penulis,



Gaguk Lulung Adi Wiyono

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhadi

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa :

Nama : Gaguk Lulung Adi Wiyono

NIM : 10222003

Jurusan : Manajemen

Telah melaksanakan penelitian pada UD. Classic dengan judul penelitian :

**"Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar"**

Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan, terhitung mulai 2 Januari – 30 Maret 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 3 April 2014  
**"UD. CLASSIC**  
Melayani  
Bermacam-macam bubur kavu  
dan Kendeng Jaz  
Jl. Raden Patch Qq 1 No. 6 Telp. (0342) 310332  
Tanggung Santri - Blitar  
Hp. 081 5504 7225 / 0312 3110 0649  
**NURHADI**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen  
Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar**

Yang disusun oleh:

Nama : Gaguk Lulung Adi Wiyono  
NIM : 10222003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 19 Juli 2014

### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2	Aris Sunandes, SE, MM	Penguji II	
3	Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji III	

Blitar, 19 Juli 2014

Pembimbing,

**Sandi Eka Suprajang, SE, MM**

Ketua Program Studi,



**Aris Sunandes, SE, MM**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI KETIPUNG DI UD. CLASSIC BLITAR.**

**Gaguk Lulung Adi Wiyono - 10222003**

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Produk dalam penelitian ini meliputi performa, kostumisasi, *conformance*, *durability*, dan evaluasi kualitas secara keseluruhan. Citra Merek dalam penelitian ini meliputi populer, prestisius, elegan, trendy, dan modern. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 201. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 93. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Proportiona! Startified Random Sampling*. Penelitian ini bersifat *explanatory*. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Berdasarkan sifatnya, data yang digunakan oleh peneliti adalah data kualitatif dan kuantitatif. Teknik Analisis data menggunakan SPSS versi 15.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk dan citra merek. Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah citra merek dibandingkan dengan kualitas produk. Terbukti dari hasil pengolahan data. UD. Ciassi Blitar perlu mempertahankan citra mereknya. UD. Classic harus meningkatkan kualitas produk dari ketipung yang di produksinya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Ketipung di UD. Classic Blitar*. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, selain itu penyusunan skripsi ini dijadikan wahana penelitian bagi peneliti untuk menyelesaikan permasalahan secara ilmiah. Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan segalanya hingga detik ini.
2. Bapak Iwan Setya Putra, S.E. M.M. Ak, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak Aris Sunandes, S.E. M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
4. Bapak Sandi Eka Suprajang, S.E. M.M. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, saran, nasehat, serta kesabaran dalam bimbingan sehingga skripsi ini berjalan lancar.
5. Bapak Nurhadi pemilik UD. Classic Blitar yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Yang tersayang dan terima kasih buat Ayahanda, Ibunda, dan saudaraku yang telah memberikan semuanya, demi tercapainya impian dan harapanku.

7. Buat seseorang yang selalu mensupportku ketika semangatku turun, terima kasih atas perhatiannya. Kehadiranmu didekatku membuat hidup menjadi bersemangat dan tersenyum. Kamu adalah sandaran hatiku.
8. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku kuliah satu kelas, yang selalu mendoakan, membantu, mendukung, memberikan semangat kepada penulis hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak hanya ALLAH SWT yang bisa membalasnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga naskah skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Blitar, Juli 2014

Penulis

## **DAFTAR ISI**

**Halaman**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
B. Teori Penelitian .....	10
1. Pemasaran .....	10
2. Strategi Pemasaran .....	12
3. Perilaku Konsumen .....	14
4. Kualitas Produk .....	15
5. Citra Merek .....	20
6. Bauran Pemasaran .....	23
7. Kepuasan Konsumen .....	30

C. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Citra Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
D. Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel.....	41
B. Populasi dan Sampel .....	44
C. Jenis Penelitian.....	46
D. Metode Pengumpulan Data .....	46
E. Teknik Analisis Data.....	47
F. Hipotesa .....	51
G. Waktu dan Tempat Penelitian .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Data Perusahaan.....	52
B. Hasil Analisis Data.....	65
C. Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran-lampiran .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Variabel dan Indikator Pendidikan .....	43
4.1 Usia Responden .....	67
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	67
4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	68
4.4 Pekerjaan Responden .....	68
4.5 Uji Validitas .....	69
4.6 Uji Reliabilitas .....	71
4.7 Analisis Regresi .....	72
4.8 Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji R <sup>2</sup> .....	73
4.9 Hasil Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F (simultan) .....	74

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	37
4.1 Struktur Organisasi.....	55
4.2 Kurva Normal Penentuan Daerah Penerimaan Uji F .....	74
4.3 Kurva Normal Daerah Penerimaan Koefisien $\beta_1$ (kualitas produk) .....	75
4.4 Kurva Normal Daerah Penerimaan Koefisien $\beta_2$ (citra merek).....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran : :**

- 1. Kuesioner**
- 2. Data Mentah Hasil Penelitian**
- 3. Output SPSS**