

**HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN
PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO
CABANG CEMPAKA PUTIH**

SKRIPSI

OLEH :

**SATRIO SURYO WIDAGDO
211000197**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO CABANG CEMPAKA PUTIH

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta adalah karya saya sendiri, bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia dan diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Agustus 2015

Satrio Suryo Widagdo
211000197

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO CABANG CEMPAKA PUTIH

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 11 Agustus 2015

Menyetujui

Mengetahui

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

Drs. Sumitro, M.Sc

Drs. Budiono, M.Sc

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO CABANG CEMPAKA PUTIH

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 26 Agustus 2015 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi :

1.....; Drs. Budiono, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.

2.....; Drs. Sumitro, M.Sc selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen.

3.....; Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing.

4.....; Drs. Iskandar Z.Alwi, MM selaku Anggota penguji.

5.....; Drs. Sudarmadji , Msc selaku Anggota penguji.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dan selaku Sekretaris Program Studi S-I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Papah dan mama yang selalu memberikan dukungan, semangat , dan doa kepada anaknya .
6. Nadia Sabriana yang selalu memberikan semangat dan doa penuh cinta yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua kakak tersayang Mba ria dan mba yeyen yang sudah memberikan dorongan semangat dan motivasi buat penulis untuk dapat segera menyelesaikan studi.
8. Segenap Keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk penulis.

9. Segenap Staff dan karyawan Purwacaraka Musik Studio cabang cempaka putih Jakarta Pusat, khususnya ibu tri, mba yani, dan mas fadil yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.
10. Dan semua pihak-pihak terkait yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 11 Agustus 2015

Satrio Suryo Widagdo
211000197

Satrio Suryo Widagdo
NPK 211000197
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing
Drs. Sumitro, M.Sc

**HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN
PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO
CABANG CEMPAKA PUTIH**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara citra merek, harga dan kepuasan konsumen dengan kepuasan konsumen pada Purwacaraka Musik Studio Cabang Cempaka Putih, secara parsial dan simultan. Strategi Penelitian yang dilakukan ini adalah strategi asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode survey sample. Populasi dalam penelitian ini adalah murid-murid yang masih aktif belajar musik di Purwacaraka Musik Studio Cabang Cempaka Putih. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 murid Purwacaraka Musik Studio yang masih aktif ditahun 2015. Analisis data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien korelasi parsial dan simultan serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan citra merek dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai korelasi parsial X_1 terhadap Y sebesar 0,384 adalah lemah dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Hasil uji hipotesis diperoleh P -value variabel X_1 sebesar 0,000, lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima maka secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan variabel citra merek dengan kepuasan pelanggan. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai korelasi parsial X_2 terhadap Y sebesar 0,014 adalah sangat lemah dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Hasil uji hipotesis diperoleh P -value variabel X_2 sebesar 0,890, lebih besar dari taraf nyata atau $0,890 > 0,05$ sehingga H_0 diterima atau H_a ditolak maka secara parsial tidak terdapat hubungan positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai korelasi parsial X_3 terhadap Y sebesar 0,543 adalah cukup kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Hasil uji hipotesis diperoleh P -value variabel X_3 sebesar 0,000, lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima maka secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan variabel harga dengan kepuasan pelanggan. Hubungan citra merek, kualitas pelayanan dan harga dengan Kepuasan pelanggan diperoleh nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,773 adalah kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Hasil uji hipotesis diperoleh $significance F$ sebesar 0,000, lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima maka secara simultan terdapat hubungan positif dan signifikan antara citra merek, kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Masalah Penelitian.....	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.2. Perumusan Masalah Pokok.....	5
1.1.3. Spesifikasi masalah.....	5
1.2. Kerangka Teori	5
1.2.1. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian	5
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel	6
1.2.3. Hipotesis penelitian.....	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1. Tujuan penelitian	7
1.3.2. Kegunaan Penelitian	7

	Halaman
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Pengertian Pemasaran	12
2.2.2. Pemasaran Jasa	13
2.2.3. Pengertian Merek (<i>Brand</i>)	14
2.2.3.1. Pengertian Citra Perusahaan.....	14
2.2.3.2. Atribut Citra Perusahaan	17
2.2.3.3. Peran Citra (<i>image</i>) dalam perusahaan.....	18
2.1.4 Harga.....	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan Jasa	24
2.1.5.1 Kualitas	24
2.1.5.2 Jasa.....	24
2.1.5.3. Kualitas Pelayanan Jasa.....	27
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3. Hubungan antar variabel penelitian.....	32
 BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	 34
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2. Strategi dan Metode Penelitian.....	34
3.2.1. Strategi Penelitian.....	34
3.2.2 Metode Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.3.1. Populasi.....	35
3.3.2. Sampel Penelitian	35
3.4. Unit Analisis Penelitian	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	36
3.6. Instrumen Pengumpulan Data dan Pengujian Instrumen	36
3.7. Metode Analisis Data	40

	Halaman
3.7.1 Pengolahan data	40
3.7.2 Penyajian Data	40
3.7.3 Analisis Statistik Data	41
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN.....	46
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	46
4.2. Deskripsi Responden	49
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
4.3.1. Deskripsi Data.....	51
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.4. Analisis Statistik Data.....	57
4.4.1. Analisis koefisien korelasi parsial	57
4.4.2. Analisis koefisien korelasi berganda	59
4.4.3. Pengujian hipotesis	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63

DAFTAR KUTIPAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skor dalam Skala Likert	37
Tabel 3.2. Indikator dan Sub Indikator Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.3. Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	41
Tabel 4.1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Identitas Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3. Identitas Responden berdasarkan Jurusan	50
Tabel 4.4. Identitas Responden berdasarkan Grade	50
Tabel 4.5. Validitas Instrumen per Butir untuk Citra Merek (X_1)	54
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per Butir untuk Kualitas Pelayanan (X_2) ..	54
Tabel 4.7. Validitas Instrumen per Butir untuk Harga (X_3)	55
Tabel 4.8. Validitas Instrumen per Butir untuk Kepuasan pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9. Korelasi Parsial Citra Merek (X_1) dengan Kepuasan pelanggan (Y)	57
Tabel 4.10. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Kepuasan pelanggan (Y)	58
Tabel 4.11. Korelasi Parsial Harga (X_3) dengan Kepuasan pelanggan (Y)	58
Tabel 4.12. Korelasi Berganda Citra Merek (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Harga (X_3) dengan Kepuasan pelanggan (Y)	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses terbentuknya citra perusahaan	16
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Citra Merek.....	51
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	52
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga	52
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2.** Tabulasi Identitas Responden
- Lampiran 3.** Hasil Output Identitas Responden
- Lampiran 4.** Tabulasi Skor Variabel Citra Merek (X_1)
- Lampiran 5.** Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 6.** Tabulasi Skor Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 7.** Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 8.** Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_1)
- Lampiran 9.** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 10.** Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 11.** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 12.** Butir Ganjil Genap Variabel Citra Merek (X_1)
- Lampiran 13.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_1)
- Lampiran 14.** Butir Ganjil Genap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 15.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 16.** Butir Ganjil Genap Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 17.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 18.** Butir Ganjil Genap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 19.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 20.** Data Berpasangan
- Lampiran 21.** Koefisien Korelasi Parsial
- Lampiran 22.** Koefisien Korelasi Berganda
- Lampiran 23.** Surat Keterangan Riset

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Satrio Suryo Widagdo
NPK : 211000197
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 16 April 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Suka Mulya VII No. 208 Rt. 015 Rw. 01
Kel. Harapan Mulya Kec. Kemayoran Jakarta Pusat
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Telepon : 089601217094

Pendidikan Formal

1. SDS Kencana, Jakarta Pusat : Lulus tahun 2003
2. SMPN 77 Jakarta Pusat : Lulus tahun 2006
3. SMA Kartini Jakarta Pusat : Lulus tahun 2009
4. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta : Tahun 2010 sampai sekarang

**HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN
PADA PURWACARAKA MUSIK STUDIO
CABANG CEMPAKA PUTIH**

SKRIPSI

OLEH :

SATRIO SURYO WIDAGDO
211000197



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015