

**HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO
COATRON M1 DI JAKARTA**

SKRIPSI

OLEH :

**TALITHA PHILBERTHA GIOVANNI
2112500357**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJAMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO
COATRON M1 DI JAKARTA**

SKRIPSI

OLEH :

**TALITHA PHILBERTHA GIOVANNI
2112500357**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO COATRON M1 DI JAKARTA

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

Jakarta, 5 September 2019



Talitha Philbertha Giovanni

NPM 2112500357

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO COATRON M1 DI JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Diah Pranitasari, SP., MM 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, 5 September 2019

Menyetujui
Pembimbing



Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO COATRON M1 DI JAKARTA

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 5 September 2019 dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Skripsi :

1. .....;

Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. .....;

Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

(Pembimbing)

3. .....;

Drs. Budiono, M.Sc

(Anggota Penguji 1)

4. .....;

Engkur, SIP., ME

(Anggota penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budiono, M.Sc dan Ibu Engkur, SIP., ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
5. Pihak PT. Setia Anugrah Medika yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti butuhkan.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Eti Astuti dan Bapak Natsir Pare, Adik Elvia Zaneta Valmai serta suami Evan Farizal yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Saudari Wulan Widyastuti yang selalu mau diajak bareng saat bimbingan serta memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan semuanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 5 September 2019

Talitha Philbertha Giovanni

NPM 2112500357

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Talitha Philbertha Giovanni
NPM : 2112500357
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO
COATRON M1 DI JAKARTA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 September 2019

Yang menyatakan,

Talitha Philbertha Giovanni

Talitha Philbertha Giovanni
2112500357
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

**HUBUNGAN HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TECO
COATRON M1 DI JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harga, kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Teco Coatron M1 di Jakarta, secara parsial dan simultan.

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan pendekatan dekriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini konsumen yang melakukan pembelian bulan Januari-Juni tahun 2019, yaitu sebanyak 710 pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 88 orang pelanggan Teco Coatron M1 di PT. Setia Anugrah Medika yang melakukan pembelian bulan Januari-Juni tahun 2019 sebagai unit analisis dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis koefisien korelasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 1) Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan Teco Coatron M1 di Jakarta positif dan signifikan dengan tingkat sedang sebesar 0,526, 2) Hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Teco Coatron M1 di Jakarta positif dan signifikan dengan tingkat sedang sebesar 0,407, 3) Hubungan citra merek dengan kepuasan pelanggan Teco Coatron M1 di Jakarta positif dan signifikan dengan tingkat sedang sebesar 0,414, dan 4) Hubungan antara harga, kualitas produk dan citra merek dengan kepuasan pelanggan Teco Coatron M1 di Jakarta secara bersama-sama positif dan signifikan dengan tingkat sangat kuat sebesar 0,820.

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

Talitha Philbertha Giovanni
2112500357
Program Studi S-1 in Manajemen

Dosen Pembimbing :
Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

***RELATION PRICE, PRODUCT QUALITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF TECO
COATRON M1 IN JAKARTA***

ABSTRACT

This study aims to determine the relation between price, product quality, and brand image on customer satisfaction of Teco Coatron M1 in Jakarta, partially and simultaneously.

The research strategy used in this study is the associative strategy. This research uses quantitative methods with quantitative descriptive approach. The population in this study is consumers who make purchases in January-June 2019, as many as 710 customers. The number of samples used for this study were 88 Teco Coatron M1 customers at PT. Setia Anugrah Medika who made purchases in January-June 2019 as the unit of analysis in this study. Data analysis techniques used are validity and reliability, correlation coefficient analysis and hypothesis testing.

The results of the study concluded that 1) The relation between price and customer satisfaction of Teco Coatron M1 in Jakarta was positive and significant with a moderate level of 0.526, 2) The relation between product quality and customer satisfaction of Teco Coatron M1 in Jakarta was positive and significant with a moderate level of 0.407, 3) Relationship brand image with customer satisfaction Teco Coatron M1 in Jakarta is positive and significant with a moderate level of 0.414, and 4) The relation between price, product quality and brand image with customer satisfaction Teco Coatron M1 in Jakarta is jointly positive and significant with a very strong level amounting to 0.820.

Keyword : Price, Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Manajemen Pemasaran	10
2.2.2. Harga	10
2.2.3. Kualitas produk.....	13
2.2.4. Citra merek	17
2.2.5. Kepuasan pelanggan	18

2.3.	Hubungan antar Variabel Penelitian	21
2.3.1.	Hubungan antara harga dengan kepuasan pelanggan.....	21
2.3.2.	Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.....	22
2.3.3.	Hubungan antara citra merek dengan kepuasan pelanggan.....	22
2.4.	Pengembangan Hipotesis	23
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III	METODA PENELITIAN	25
3.1.	Strategi Penelitian	25
3.2.	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1.	Populasi penelitian.....	25
3.2.2.	Sampel penelitian	26
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	27
3.4.	Operasionalisasi Variabel	28
3.5.	Metoda Analisis Data	30
3.5.1.	Pengolahan dan Penyajian Data	30
3.5.2.	Alat Analisis Statistik Data.....	31
3.5.2.1	Uji validitas dan reliabilitas instrument... ..	31
3.5.2.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	32
3.5.2.3	Pengujian hipotesis.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2.	Deskripsi Responden	37
4.3.	Uji Instrumen Penelitian	38
4.3.1.	Uji Validitas.....	38
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	40
4.4.	Deskripsi Data	40

Halaman

4.4.1.	Variabel Harga (X_1).....	40
4.4.2.	Variabel Kualitas Produk (X_2).....	42
4.4.3.	Variabel Citra Merek (X_3).....	43
4.4.4.	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
4.5.	Analisis Statistik Data.....	44
4.5.1.	Analisis Koefisien Korelasi	44
4.5.2.	Pengujian hipotesis	47
4.6.	Interpretasi Hasil Penelitian.....	49
4.6.1.	Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan.....	49
4.6.2.	Hubungan kualitas produk dengan kepuasan Pelanggan.....	49
4.6.3.	Hubungan citra merek dengan kepuasan pelanggan.....	50
4.6.4.	Hubungan harga, kualitas produk dan citra merek dengan kepuasan pelanggan	50
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1.	Simpulan	52
5.2.	Saran	52
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	53
	DAFTAR REFERENSI	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Penjualan Teco Coatron M1 di PT. Setia Anugrah Medika periode bulan Januari-Juni tahun 2019	26
Tabel 3.2. Operasional Variabel	29
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi	33
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	38
Tabel 4.4. Validitas Instrumen per Butir untuk Harga (X_1), Kualitas Produk (X_2), Citra Merek (X_3) dan Kepuasan Pelanggan (Y)....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Harga (X_1)	41
Tabel 4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_2).....	42
Tabel 4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X_3)....	43
Tabel 4.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.10. Korelasi Parsial Harga (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)..	45
Tabel 4.11. Korelasi Parsial Kualitas Produk (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel 4.12. Korelasi Parsial Citra Merek (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.13. Korelasi Berganda harga, kualitas produk dan citra merek dengan kepuasan pelanggan.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.1. Produk-produk PT. Setia Anugrah Medika.....	36
Gambar 4.2. Coatron M1	36
Gambar 4.3. Bagan Rangkuman Hasil Penelitian.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2. Identitas Responden	61
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Harga (X_1)	62
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk (X_2)	64
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Citra Merek (X_3)	66
Lampiran 6. Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	68
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	70
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	71
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_3)	63
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	74
Lampiran 11. Data Butir Ganjil Genap Variabel Harga (X_1)	75
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	77
Lampiran 13. Data Butir Ganjil Genap Variabel Kualitas Produk (X_2)	78
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	80
Lampiran 15. Data Butir Ganjil Genap Variabel Citra Merek (X_3)	81
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_3)	83
Lampiran 17. Data Butir Ganjil Genap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).	84
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	86
Lampiran 19. Data Berpasangan Variabel Penelitian	87
Lampiran 20. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial	89
Lampiran 21. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda	90
Lampiran 22. Surat Keterangan Riset	91
Lampiran 23. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	92