

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS & COFFEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi
Program studi: Manajemen Pemasaran**



DISUSUN OLEH:

**FIRDA ANISA FAUZY
NIM. 17022000107**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **FIRDA ANISA FAUZY**
Nomor pokok : 17022000107
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J.CO DONUTS & COFFEE

Malang, 25 Agustus 2022

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



M. NUR SINGGIH, SE, MM

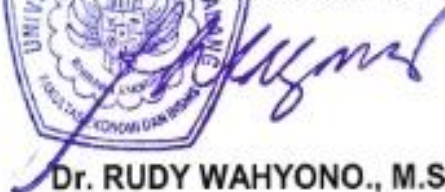
Dosen Pembimbing



Prof. DR. WIDJI ASTUTI, SE, MM, CPMA



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. RUDY WAHYONO., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

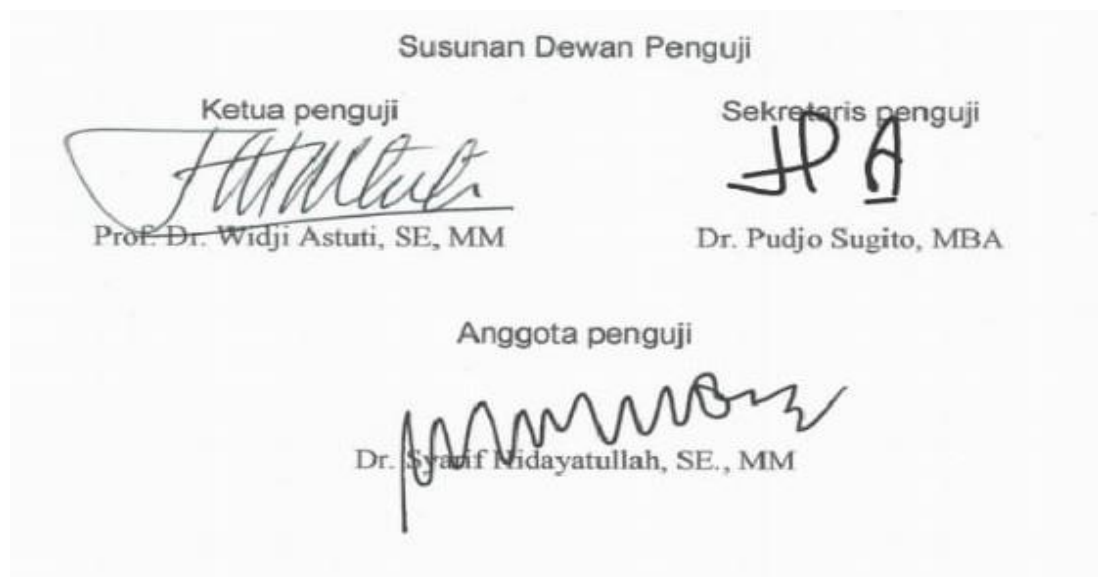
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS & COFFEE

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FIRDA ANISA FAUZY
NIM: 17022000107

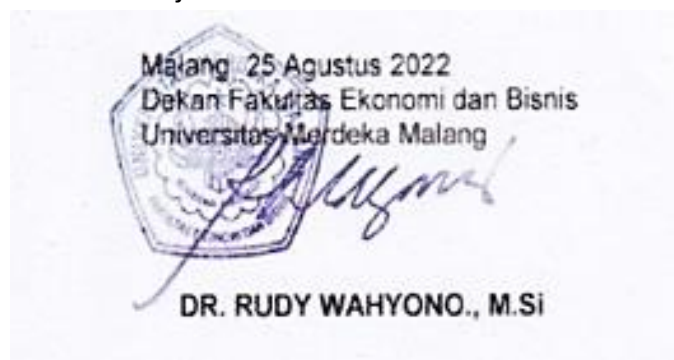
Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal Kamis, 25 Agustus 2022



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk Memproleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis



SURAT KETERANGAN PENELITIAN



J.CO DONUTS & COFFEE

Malang City Point, Jl. Terusan Dieng No.31-32, Pisang Candi, Sukun,
Malang City, East Java 65146
Telp. : (0341) 5024725

SURAT KETERANGAN

No: 175/08/JCO-MLG/XII/21

Surat keterangan ini saya berikan kepada:

Nama : Firda Anisa Fauzy
Tempat tanggal lahir : Maumere, 01 April 1999
Alamat : Jl. S. Supriadi, Bandungrejosari, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148

Telah melakukan survey dan penelitian untuk keperluan skripsi di J.CO DONUTS & COFFEE Malang City Point Kota Malang dengan judul **"PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS & COFFEE"** pada tanggal 15 November sampai dengan 21 November 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan tugas akhir / skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Malang, 22 November 2021
J.CO DONUTS & COFFEE Malang



Afeng Novitasari
Human Resource Departmen

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : FIRDA ANISA FAUZY
Nomor Pokok : 17022000107
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS
& COFFEE
Lokasi/Tempat yang diteliti : J.CO Donuts& Coffee Jl. Terusan Dieng
No. 31-32, Pisang Candi, Sukun, Kota
Malang, Jawa Timur
Alamat Rumah Asal : LK. Wairumbia, Alok, Kota Maumere, NTT
No. Telp/HP : 082247594150

Dengan ini menyatakan bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya penulis dan tidak melakukan plagiasi, jika penulis melakukan plagiasi maka penulis bersedia untuk dicabut gelar akademik penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Agustus 2022

Peneliti


ANISA FAUZY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **FIRDA ANISA FAUZY**
Nomor Pokok : 17022000107
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : S1 Manajemen
Tempat dan tgl Lahir : Maumere, 01 April 1999
Alamat : LK. Wairumbia, Alok, Kota Maumere, NTT
Nama Orang tua (ayah) : Nur Hasan S.H
(ibu) : Andri Sri Wahyuni
Riwayat Pendidikan :
- 2004 - 2005 1. Lulusan TK Tadika Puri Madiun
- 2005 - 2011 2. Lulusan SDN SindeKaborMaumere
- 2011 – 2014 3. Lulusan SMP Negri 1 Larantuka
- 2014 – 2017 4. Lulusan SMA Negri 2 Maumere
- 2017 - 2022 5. Terdaftar sebagai mahasiswa S1
Manajemen Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala rahmat, pertolongan, dan kasih sayang-Nya, yang menuntun penulis dalam mengerjakan skripsi ini, berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS & COFFEE”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan penulis harapkan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu terima kasih pada :

1. Bp. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang atas kesempatan studi yang diberikan.
2. Bp. Drs. M.NurSinggih,SE.,MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang atas segala dukungannya.
3. Ibu Prof. DR. Widji Astuti, SE, MM, CPMA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan ilmu,waktudansemangat serta arahan

4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan ilmu dan motivasi untuk saya terus belajar.
5. Untuk Kedua orang tuaku yang selalu memberikan motivasi, nasehat, perhatian dan kasih sayang serta doa, karena kalianlah salah satu penyemangat terbesar dalam hidup saya.
6. Untuk adik-adikku terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang dan motivasi serta doasehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Untuk teman–teman keluarga besardikampusdan sahabatku yang selalu support mulai awal perjuangan kuliah hingga sekarang terima kasih atas waktu dan kebersamaan.
8. Terima kasih juga untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Malang, 25 Agustus 2022

FIRDA ANISA FAUZY

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Teori Yang Melandasi Permasalahan Penelitian	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Produk	13
3. Harga	16
4. Citra Merek	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Penelitian	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Definisi Operasional Variabel	23
B. Lingkup Penelitian	26
C. Lokasi Penelitian	26
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	26
E. Sumber Data dan Jenis Data	28
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	23
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Responen Menurut Rentang Umur dan Jenis Kelamian	43
Tabel 4.2 Responden Dirinci Menurut Rentang Umur	43
Tabel 4.3 Responden Dirinci Menurut Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Responden Dirinci Menurut Frekuensi Kunjungan.....	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga	47
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	50
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedasitas	56
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	72
Lampiran 3 Output Spss	84

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh secara simultan Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan pelanggan J.CO Dounts& Coffee di Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian digali dari 140 orang pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang diukur dengan skala likert. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Citra Merek (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Harga yang dibentuk dari keterjangkauan, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing paling mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine the simultaneous effect of product quality, price, and brand image on customer satisfaction at J.CO Dounts & Coffee in Malang City. This research is a causal associative research using a quantitative approach. The research was excavated from 140 customers. The data collection technique used is a questionnaire measured by a Likert scale. The results of shown that Product Quality (X1), Price (X2), and Brand Image (X3) have a significant effect on customer satisfaction (Y). Prices that are formed from affordability, price-matching benefits, and competitiveness have the most influence on customer satisfaction.

Keywords: *ProductQuality, Price, Brand Image, Customersatisfaction*