

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOFIA *FRONT ONE*
HOTEL JUANDA SURABAYA**



**Oleh:
TABITA DEWI KRISTINA
NPM: 16.1.02.10517**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOFIA *FRONT ONE*
HOTEL JUANDA SURABAYA**



Oleh:

TABITA DEWI KRISTINA

NPM: 16.1.02.10517

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOFIA *FRONT ONE*
HOTEL JUANDA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

TABITA DEWI KRISTINA

NPM: 16.1.02.10517

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOFIA FRONT ONE
HOTEL JUANDA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

TABITA DEWI KRISTINA
NPM : 16.1.02.10517

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 23 April 2020

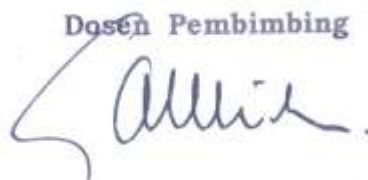
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.
Anggota : 1. Drs. Ec. Mashariono, M.M.
2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Ec. Mashariono, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TABITA DEWI KRISTINA

N.P.M : 16.1.02.10517

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOFIA FRONT ONE HOTEL JUANDA SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 April 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 April 2020

Yang membuat pernyataan,



- Tabita Dewi Kristina

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tabita Dewi Kristina
NPM : 1610210517
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo / 18 Maret 1998
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Desa Keboan Anom RT 02/03 Gedangan, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Tranggono
Alamat Rumah/ Telepon : Desa Keboan Anom RT 02/03 Gedangan, Sidoarjo
081455164830
Alamat Kantor/ Telepon : -
Pekerjaan/ Jabatan : Pensiun

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketajen II Gedangan Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Dharma Wanita 1 Gedangan Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Antartika Sidoarjo Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Tabita Dewi Kristina

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SOFIA FRONT ONE HOTEL JUANDA SURABAYA*”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Mashariono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Tranggono dan Endang Sulistiani yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moral maupun materi.
7. Kepada kakak saya Faskha Rangga T dan Ganda Rangga T serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik
8. Kepada teman baik saya Gabriel Fanda dan Favian Indra p yang selalu menemani saya disetiap saya mengerjakan skripsi, dan selalu memberi motivasi semangat dan support, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kepada teman sebimbingan saya Fridayanti, Raka, Alexia, Rega yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu untuk menemani saya di saat kapanpun.
10. Tidak lupa pula kepada semua teman baik saya Ellana, Nurdiana, Alisia, Azizah, Sulita, Tari, Aris, Darti, Vida, Nadysky, Reni yang sudah menjadi teman baik selama menempuh perkuliahan hingga saat ini.
11. Tidak lupa pula kepada team Bimbingan Ga Ruwet, Lewong Bareng, Trisquad, Print Aselole, Calon Wong Sukses, dan 12 IPS 5, Yak-yakan grup yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penulisan skripsi hingga saat ini.

12. Seluruh kawan-kawan SM-2 tercinta seangkatan tahun 2016 antara lain Brili, Sweeto, Nelda, Alfian, Mas Satria, Mas Fadil, Nanda, Hendro, Trianita, Huda, Albriyan, Iputu, Yoni, Adelianna, Dimas, Revo, Sri, Yusuf, Diah, Kang Rudi, Fifin, Elvas yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 23 April 2020

Tabita Dewi Kristina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Citra Merek	8
2.1.3 Penetapan Harga	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.9 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Rerangka Konseptual	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	

Kepuasan Pelanggan.....	23
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi	
Penelitian	24
3.1.1 Jenis Penelitian	24
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data	26
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1 Variabel.....	27
1. Variabel independen (tidak terikat)	27
2. Variabel dependen (terikat)	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	28
1. Citra Merek.....	28
2. Harga.....	28
3. Kualitas Pelayanan.....	29
4. Kepuasan Pelanggan.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinearitas	32
c. Uji Heteroskedastisitas	33
3.5.4 Kelayakan Model (Uji F).....	33
3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji T)	34
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat <i>Sofia Front One</i>	35
1. Arti Lambang	36
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	36
1. Karakteristik Responden Berkaitan dengan	
Jenis Kelamin	37
2. Karakteristik Responden Berkaitan dengan	
Usia.....	37
4.3 Analisis Data	37
4.3.1 Analisis Deskriptif	37

1. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Citra Merek.....	39
2. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga	40
3. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan	41
4. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan.....	43
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas	48
a. Pendekatan Analisis Grafik	48
b. Analisis Statistik	49
2. Uji Multikolinearitas	49
3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.3.5 Uji Kelayakan Model (Uji F)	51
1. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	51
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3. Uji Kelayakan Model (Uji t)	54
4.4 Pembahasan.....	55
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
BAB 5 : PENUTUP	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran	60
JADWAL PENELITIAN	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	19
2. Karakteristik Jenis Kelamin	37
3. Karakteristik Usia.....	37
4. Kelas Interval	39
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	40
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	41
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	44
9. Hasil Uji Validitas.....	44
10. Hasil Uji Reliabilitas	45
11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients ^a	46
12. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Tes	49
13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
14. Hasil Uji Kelayakan Model (uji F) ANOVA ^a	52
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	53
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Coefficients ^a	54
17. Hasil Pengujian Hipotesis penelitian	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	21
2. Logo <i>Sofia Front One</i>	36
3. Grafik Uji Normalitas Data.....	48
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner	66
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner.....	70
3. Hasil <i>Output</i> SPSS	84

