

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI “BRAND ZOYA”**



**Oleh :**

**PUTRI FENDI AYU SUNDARI**

**NPM: 17.1.02.10924**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI “BRAND ZOYA”**



**Oleh :**

**PUTRI FENDI AYU SUNDARI**

**NPM: 17.1.02.10924**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI “BRAND ZOYA”**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**PUTRI FENDI AYU SUNDARI**

**NPM : 17.1.02.10924**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI  
“BRAND ZOYA”**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**PUTRI FENDI AYU SUNDARI**

**NPM : 17.1.02.10924**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 01 April 2021

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**  
**2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :  
Nama : **PUTRI FENDI AYU SUNDARI**  
N.P.M : **17.1.02.10924**  
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI “BRAND ZOYA”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 01 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun 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 diatas, baik disengaja 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 Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 01 April 2021  
Yang membuat pernyataan



**Putri Fendi Ayu Sundari**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Putri Fendi Ayu Sundari  
NPM : 1710210924  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 12 Februari 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1 ( Satu )  
Alamat Rumah : Ds. Kendal Pecabean Rt 07 Rw 02 Candi-Sidoarjo  
Status : Belum menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Mistur Efendi  
Alamat Rumah/Telepon : Ds. Kendal Pecabean Rt 07 Rw 02 Candi-Sidoarjo  
Alamat Kantor/Telepon : Ds. Kendal Pecabean Rt 07 Rw 02 Candi-Sidoarjo  
Pekerjaan/jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat MI di MI Manbaul Ulum Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPN 2 CANDI Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA ANTARTIKA SDA Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekrrja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Putri Fendi Ayu Sundari

## KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI “BRAND ZOYA””**.

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

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, akan tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan dengan adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas berkat Rahmat-nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadjri Asyik, S.E, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr.Khuzaini, SE., M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Prijati selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan dukungan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada Ibu Juwita Puspaningrum selaku pihak Store Leader Zoya yang telah memberikan ijin riset serta bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepada kedua orangtua saya Bapak Mistur Efendi dan Ibu Sunarseh yang selama ini selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, motivasi, maupun bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril dan materil, serta adik saya satu-satunya Retno Yulia Puspita Sari yang selalu membantu dan mendukung kakak agar bisa cepat lulus.
9. Kepada teman terbaik saya Akmal Firdaus Alamsyah yang selalu dengan sabar memberikan dukungan, motivasi, doa serta bantuan apapun yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga terselesainya penelitian ini.
10. Kepada sahabat terbaikku selama awal kuliah Siti Aisyah yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan agar bisa cepat lulus sarjana.
11. Kepada teman-teman saya berjuang selama perkuliahan Ulfa, Nadhila, Dana dan Regina yang saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman seperjuangan SM-2 tahun 2017 yang selama ini belajar bersama, memberikan kesan yang tidak akan terlupakan serta mendukung dalam penulisan skripsi ini.



13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.

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



Surabaya, 15 Maret 2021

Putri Fendi Ayu Sundari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	7
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1    Kontribusi Praktis .....	8
1.4.2    Kontribusi Teoritis .....	8
1.4.3    Kontribusi Kebijakan .....	8
1.5    Ruang Lingkup Penelitian.....	8

<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Harga .....	11
2.1.3 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	26
2.4 Kerangka Konseptual.....	28
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Umum dari Populasi (Objek) Penelitian	31
3.1.1 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data .....	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.4.1 Variabel Penelitian .....	34

3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1	Metode Analisis Deskriptif .....	38
3.5.2	Uji Instrumen .....	39
3.5.3	Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.5	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	42
3.5.6	Koefisien Determinasi Berganda .....	42
3.5.7	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	43
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENEELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	46
4.1.3	Deskriptif Hasil Variabel Penelitian .....	48
4.2	Analisis Data.....	59
4.2.1	Hasil Uji Instrumen.....	59
4.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.4	Uji Kelayakan Model .....	67
4.2.5	Uji Hipotesis (Uji t).....	68
4.3	Pembahasan.....	70
4.3.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.3.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71

4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Saran .....	75
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>		<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>82</b>
<b>KUISIONER.....</b>		<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

1. Penelitian terdalulu.....	27
2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	47
3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Usia.....	47
4. Kelas Interval.....	49
5. Distribusi frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Harga (HG).....	49
6. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (CM).....	52
7. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (KP).....	54
8. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KEP).....	57
9. Hasil Uji Validitas.....	59
10. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficientsa.....	62
12. Hasil Uji Normalitas Statistik.....	64
13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
14. Hasil Uji F.....	67
15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Model Summaryb.....	68
16. Hasil Uji t.....	68

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual .....	28
2. Gambar 2 Grafik Uji Normalitas.....	65
3. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pertanyaan Kuisoner Kepada Responden .....	82
2. Hasil Tanggapan Responden dari Pertanyaan Kuisisioner .....	86
3. Hasil Olah Data <i>Output</i> SPSS.....	94

