

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
*CUTBOX BABERSHOP SURABAYA***



Oleh :

HILMAN OKTAVIAN P. S.

13.1.02.08478

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
*CUTBOX BABERSHOP SURABAYA***



Oleh :

HILMAN OKTAVIAN P. S.

13.1.02.08478

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
*CUTBOX BABERSHOP SURABAYA***

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh :

HILMAN OKTAVIAN P. S.

13.1.02.08478

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA STIESIA
SURABAYA**

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CUTBOX BABERSHOP SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HILMAN OKTAVIAN P. S.

NPM: 13.1.02.08478

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 03 September 2020

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

**Anggota : 1. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.
2. Dr. Prijati, S.E., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hilman Oktavian P. S.

NPM : 13.1.02.08478

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan *Cutbox Babbershop Surabaya*

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 03 September 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 diatas, 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 Indonesia (STIESIA) Surabaya batal sayaterima.

Surabaya, 03 September 2020
Yang membuat Pernyataan



Hilman Oktavian P. S

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Hilman Oktavian P.S.
NPM : 13.1.02.08478
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 25 Oktober 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Bratang Gede 6G / No. 28
Status : Belum Menikah

B. ORANGTUA

Nama : Supono
Alamat Rumah/Telepon : Bratang Gede 6G / No. 28
Alamat Kantor/Telepon : Bratang Gede 6G / No. 28
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN GIKIII Surabaya tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN23 Surabaya tahun 2010
3. Tamat SMA di SMAN20 Surabaya tahun 2013
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – XIV	2013-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Hilman Oktavian P. S

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan *Cutbox Babershop Surabaya*”**

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang penuh keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan pada peneliti dalam penyusunan skripsi dari awal hinggaselesai.
4. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staf di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi selama menjalankan pendidikan di bangku kuliah.

5. Terima kasih saya kepada Cutbox Babershop yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga terselesainya penyusunan skripsi ini.
6. Untuk keluarga bapak Supono terimakasih sudah menjadi keluarga terbaik dan memberikan kasih sayang yang tiada akhir,
7. Untuk mas Imam, Jerdi, Alfiansyah, Mahendra, Bagus, Fandy, dan Tama terimakasih kalian selalu memberikan bantuan yang tiadahabisnya.
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuan, dorongan, motivasi dan semangat yang diberikan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terbatasnya pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki oleh penulis, tetapi penulis mempunyai keyakinan dan berusaha sehingga dapat terselesainya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak dimasa yang akan datang. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 23 Juli 2020
Penulis

Hilman Oktavian P. S

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoretis	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Harga.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Citra Merek	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Rerangka Pemikiran	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
BAB 3 : METODA PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Gambaran Dari Objek Penelitian	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1 Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	39

3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	42
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi	42
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	42
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	44
4.1.2 Analisis Deskriptif	46
4.1.3 Uji Instrumen Data.....	51
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda	57
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	58
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	59
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.2.3 Pengaruh Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
BAB 5: PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Mapping Penelitian Terdahulu	29
2 Skala Likert.....	36
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
6 Kelas Interval.....	47
7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Harga	47
8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kualitas Layanan.....	48
9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Citra Merek	49
10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan.....	50
11 Hasil Uji Validitas	51
12 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
14 Hasil Uji Multikolinearitas	56
15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	57
16 Hasil Uji Kelayakan Model.....	58
17 Hasil Uji Hipotesis (Ujit).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1	Proses Terbentuknya Citra Merek 24
2	Rerangka Pemikiran..... 30
2	Grafik Pengujian Normalitas 55
3	Hasil Uji Heterokedastisitas..... 57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	72
2. Tabulasi	76
3. Hasil Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS	83



DAFTAR LAMPIRAN

