

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH
MAKAN PADANG SEDERHANA DI SURABAYA**



Oleh:

ANGGA FIRMANSYAH

NPM: 19.1.02.11972

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH
MAKAN PADANG SEDERHANA DI SURABAYA**



Oleh:

ANGGA FIRMANSYAH

NPM: 19.1.02.11972

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PADANG
SEDERHANA DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjan Ekoomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

ANGGA FIRMANSYAH

NPM: 19.1.02.11972

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PADANG
SEDERHANA DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ANGGA FIRMANSYAH

NPM: 19.1.02.11972

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
tanggal 19 Agustus 2023**

Susunan Tim Penguji:

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

Anggota : 1. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM

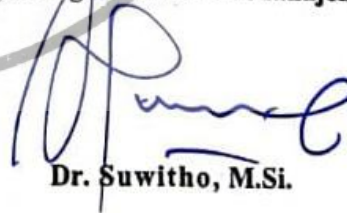
2. Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.

Dinyatakan memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Angga Firmansyah

N.P.M : 19.1.02.11972

Menyatakan bahwa Skripsi Yang Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PADANG
SEDERHANA DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Agustus 2023, 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 Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Angga Firmansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Angga Firmansyah
NPM : 19.1.02.11972
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 02 September 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 3 (tiga)
Alamat Rumah : Perumtas II Blok O2 No.10 Tanggulangin Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Wariyanto
Alamat Rumah/Telepon : Perumtas II Blok O2 No.10 Tanggulangin Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Kludan Tahun 2013
2. Tamat SMP di SMP Negeri 1 Gedangan Tahun 2016
3. Tamat SMA di SMA Negeri 1 Waru Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (TP)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	S1-Manajemen

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat /Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat Dengan Sebenarnya,

Angga Firmansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia, rahmat dan berkah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Padang Sederhana Di Surabaya” sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, saya sebagai penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih 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. Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M., selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk berkenan membimbing serta memberikan arahan selama mengerjakan skripsi.
4. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang memberikan bimbingan serta pengarahan selama masa pendidikan.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan semangat dan memberikan berbagai fasilitas kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.

7. Grup “Kuliah” yang terdiri dari Syahfrizal, Micko, dan Rama yang banyak membantu saya selama kegiatan perkuliahan.
8. Teman saya Celine, Amara, Eli, dan Adisa sebagai pacar yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan SM-5 angkatan 2019 dan teman-teman bimbingan saya yang telah memberikan saran, bantuan dan informasi serta motivasi hingga akhir penulisan skripsi.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi.

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, terima kasih.

Surabaya, 19 Agustus 2023

Angga Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4. Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen **Error!**

Bookmark not defined.

BAB 3 METODE PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian **Error!**

Bookmark not defined.

3.1.1. Jenis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

3.1.2. Gambaran dari Populasi Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.2. Teknik Pengambilan Sampel**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. Penentuan Jumlah Anggota Sampel....**Error! Bookmark not defined.**

3.3. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. Jenis Data**Error! Bookmark not defined.**

3.3.2. Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1. Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.1. Uji Instrumen**Error! Bookmark not defined.**

3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.4. Uji Kelayakan Model**Error! Bookmark not defined.**

3.5.5. Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

4.1. Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2. Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1. Gambaran Umum Perusahaan Uji Instrumen Data**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

4.2.4. Uji Kelayakan Model**Error! Bookmark not defined.**

4.2.5. Pengujian Hipotesis (Uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

4.3. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

4.3.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen **Error!**

Bookmark not defined.

BAB 5 PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

5.1. Simpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2. Keterbatasan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.3. Saran**Error! Bookmark not defined.**

JADWAL PENELITIANError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data Komplain Konsumen Rumah Makan Padang Sederhana Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	Error! Bookmark not defined.
7 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (KL)	Error! Bookmark not defined.
8 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Produk (P)	Error! Bookmark not defined.
9 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Citra Merek (CM)	Error! Bookmark not defined.
10 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (KK)	Error! Bookmark not defined.
11 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
12 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
13 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
14 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
16 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.

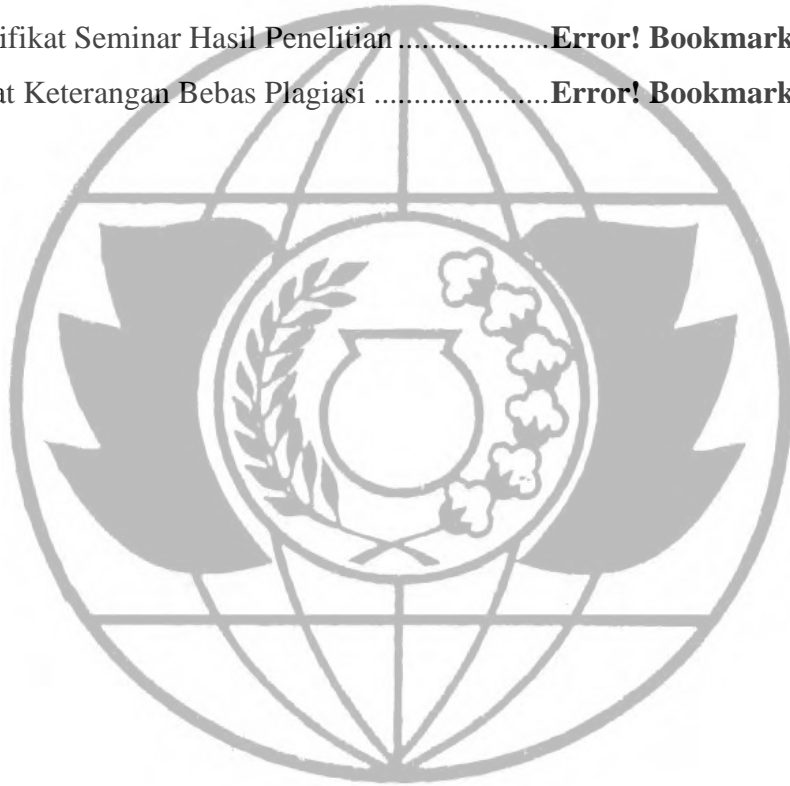
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2 Tabulasi Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
3 Hasil <i>Output</i> Spss.....	Error! Bookmark not defined.
4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
6 Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
7 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan, produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Padang Sederhana di Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Surabaya dengan kriteria tertentu yang melakukan pembelian produk Rumah Makan Padang Sederhana di Surabaya. Jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus *lemeshow* didapatkan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data, sumber data dan instrumen pada penelitian ini adalah kuisioner. Teknik analisis data yang pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

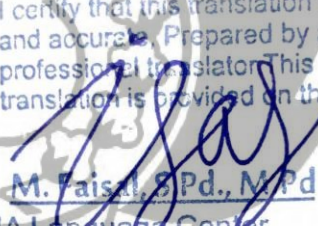
This research aimed to find out and explained the effect of service quality, product, and brand image on customers' satisfaction in the Padang Sederhana restaurant in Surabaya.

The research was quantitative. The population was Surabaya citizens with certain criteria who had purchased products of Padang Sederhana restaurants in Surabaya. Moreover, there were 100 people as the sample, using the Lemeshow formula. The data collection technique used a purposive sampling technique, in which the sample was based on criteria given. Furthermore, the data collection method, data source, and instrument used questionnaires. In addition, the data analysis technique used descriptive analysis.

The research showed that service quality had a significant effect on customers' satisfaction in the Padang Sederhana restaurant in Surabaya. Likewise, product had a significant effect on customers' satisfaction in the Padang Sederhana restaurant in Surabaya. Similarly, brand image had a significant effect on customers' satisfaction in the Padang Sederhana restaurant in Surabaya.

Keywords: Service Quality, Product, Brand Image, Customers Satisfaction

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 25/7/23


M. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia

