

**PENGARUH CITRA MEREK,KUALITAS PRODUK,HARGA,DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Pada Restoran Bali Ndeso Kemuning Karanganyar)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

RERI SELVI DIANA SARI SITIARDI

B 100 140 189

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Pada Restora Bali Ndeso
Kemuning Karanganyar)**

Di susun oleh :

RERI SELVI DIANA SARI SITIARDI

B 100 140 189

Surakarta, 2 Juli 2018
Pembimbing Utama

(**Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si**)



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(**Dr. H. Samsudin, S.E., M.M.**)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RERI SELVI DIANA SARI SITIARDI

Nim : B100140189

Jurusan : MANAJEMEN

**Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK,KUALITAS PRODUK,
HARGA, DAN LOKASI TERHDAP KEPUASAN
KONSUMEN(Pada Restoran Bali Ndeso Kemuning
Karanganyar)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar da ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Juli2018

Yang membuat pernyataan



(Reri Selvi Diana S.S)

MOTTO

“Memulai dengan penuh keyakinan menjalankan dengan penuh keiklasan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan ”

(Martimer Adler)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia ,Bercita-cita dan berusaha mewujudkannya adalah ciri orang yang sukses”

(Nelson Mandela)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini Ku persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kenikmatan hidup bagi seluruh alam semesta, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Bapak dan ibu dan adik yang selalu memberi motivasi dan nasihatnya yang menjadi jembatan perjalanan hidupku serta doa-doa yang selalu mengiringi di setiap langkahku.
3. Kepada Mas Roni yang selama ini sudah memberikan dukungan semangat selalu untuk memperhatikan kuliah dengan benar dan baik.
4. Teman-teman dan sahabat dalam bertukar pikiran (Dian Setyowati, Nia Putri, Anisa Nurazizah, Resta Aringgi) yang selalu memberi motivasi dan menjadi teman berbagi.yang sudah melalui perjuangan bersama-sama
5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui lokasi, kualitas produk, citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen. Pemilihan sampel menggunakan Nonprobability Sampling. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Variabel yang digunakan citra merek, kualitas produk, harga, lokasi dan kepuasan konsumen. Populasi ini konsumen di Bali Ndeso dengan Sampel 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan knsumen pada Bali Ndeso. (2) kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bali Ndeso. (3) harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bali Ndeso. (4) Lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bali Ndeso.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Kepuasan Konsumen.

Abstract

This research has purpose to know location, product quality, brand image and price to consumer satisfaction. Selection of sample using Nonprobability Sampling. Data collection using questionnaire method. Data analysis techniques use multiple linear regression. Variables used brand image, product quality, price, location and customer satisfaction. This population of consumers in Bali Ndeso with a sample of 100 respondents. The results of this study indicate (1) brand image has no influence on satisfaction knsumen on Bali Ndeso. (2) product quality has an effect on consumer satisfaction at Bali Ndeso. (3) price has no influence on consumer satisfaction at Bali Ndeso. (4) Location has an influence on consumer satisfaction at Bali Ndeso

Keyword : Brand image, product quality, price and location of customer satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamu'mualaikum Wr.Wb

Allhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Konsumen (Pada Restoran Bali Ndeso Kemuning Karanganyar)**” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.d selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Tata usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak, Mama, Adik tercinta yang memberikan doa dan selalu menyayangi penulis, memberikan motivasi, nasehat dan memberikan semangat penulis dalam setiap waktu, jasa kalian kan teringat selalu
8. Terima kasih buat Mas Roni yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat, tak pernah lelah menerima keluh kesahku dengan kesabaranmu.
9. Buat sahabatku Dian, Nia, Nisa, Resta dan teman-teman lainnya terima kasih atas bantuan, semangat, berjuang bersama-sama dan arti dalam kebersamaan selama ini.
10. Terima kasih buat semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mohon maaf yang tidak dapat disebutkan satu persatu sekali lagi terima kasih banyak.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 29 Juni 2018

Penulis

Reri Selvi Diana S.SA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Citra Merek	11

	3. Kualitas Produk.....	14
	4. Harga.....	17
	5. Lokasi.....	21
	B. Penelitian Terdahulu.....	24
	C. Kerangka Pemikiran.....	25
	D. Hipotesis.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN.....	30
	A. Jenis Penelitian.....	30
	B. Lokasi Penelitian.....	30
	C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
	D. Data dan Sumber Data.....	34
	E. Metode Pengumpulan Data.....	35
	F. Populasi dan Sampel.....	36
	G. Uji Instrumen Penelitian.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
	A. Karakteristik Responden.....	46
	1. Jenis Kelamin.....	46
	2. Usia.....	47
	3. Pendidikan.....	47
	4. Pekerjaan.....	48
	5. Pendapatan.....	48
	B. Uji Instrument.....	49
	1. Uji Validitas.....	49

	2. Uji Reliabilitas	50
	C. Analisis Data	51
	1. Uji Asumsi Klasik	51
	2. Pengujian Hipotesis	53
	D. Pembahasan	57
BAB V	PENUTUP	60
	A. Simpulan	60
	B. Keterbatasan Penelitian	61
	C. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1	Data Pengunjung Restoran Bali Ndeso Kemuning Karanganyar Periode Juli 2017 – Desember 2017	2
Tabel 4.1	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2	Profil data responden berdasarkan usia	47
Tabel 4.3	Profil responden berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4	Profil data responden berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5	Profil data responden berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.6	Ringkasan uji validitas	49
Tabel 4.7	Ringkasan uji reliabilitas	50
Tabel 4.8	Ringkasan uji normalitas	51
Tabel 4.9	Ringkasan uji multikolinieritas.....	52
Tabel 4.10	Ringkasan uji Heteroskedasitas.....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.12	Ringkasan hasil uji t	55
Tabel 4.13	Ringkasan hasil uji F	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS