

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
KAMERA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SOLO RAYA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

YULINAR MITSALINA

B 100 150 326

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
KAMERA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SOLO RAYA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

YULINAR MITSALINA

B 100 150 326

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, KUALITAS KAMERA KAMERA
PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOLO RAYA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

YULINAR MITSALINA

B100150326

Penanda tangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Juni 2019

Pembimbing Utama



(Ihwan Susila, S.E., M.Si., P.Hd)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, S.E., M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS KAMERA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOLO RAYA

Oleh:

YULINAR MITSALINA

B100150326

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari Sabtu, 20 Juli 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Ihwan Susila, S.E., M.Si, P.hD.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Sri Padmantyo, MBA.
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)



Dekan

Dr. Syamsudin, S.E., M.M

NIDN. 0017025710



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 : **YULINAR MITSALINA**

NIM : **B 100 150 326**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, CITRA MEREK , DAN
KUALITAS KAMERA PROFESIONAL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI SOLO RAYA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang 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 Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atau gelar ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 20 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,



YULINAR MITSALINA

MOTTO

“Ya Allah Ya Rabbi, sesungguhnya aku ini orang yang keras, maka lunakkanlah aku. Sesungguhnya aku ini orang yang lemah, maka kuatkanlah aku. Sesungguhnya aku adalah orang yang bakhil, maka jadikanlah aku orang dermawan”

Umar Bin Khattab

“If I am not for myself, who will be?”

Pirke Avoth

“I have lost and loved and won and cried myself to the person I am today”

Ellayyah

“Be strong, thanks for fighting so far. GOD BLESS”

Yulinar Mitsalina

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kelancaran dalam mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada keluarga besar, Ayah Pomo, Taufik, Mbak Uci, Kak Clevy, dek Clarence, terutama untuk Ibunda tercinta Purwanti yang sangat penulis sayangi karena telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun *materiel*. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia, dan keberkatan di dunia dan di akhirat kelak atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.
2. Rhamdani Faizul dan Endah Kusuma yang telah memberi semangat dan selalu menyemangati penulis wkwk luv u!!!
3. Anggita Elfira, Evelyn Noka, dan Alif Mukti yang selalu menjadi tempat sandar dan sambat penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Tsani Karimatuninu dan Tahmida Ima yang penulis harap harus selalu semangat dalam menyelesaikan tugas akhir dalam berbagai rintangan menentang kata hati yang menginginkan “besok aja besok aja”.
5. Putri, Aldian, Arief, dan Ipin yang sudah mempunyai cerita skripsi versi mereka. Kalian harus tau, sebentar lagi aku ada cerita!

6. Nurul Vivit dan Novella Sari yang sudah membantu meringankan kemumetan yang penulis alami.
7. Rizal Bachtiar, Ervina Diah, Fernanda Gusti, dan Wicaksana Putra selaku *emergency call* dan *entertainer man* penulis.
8. R I S K A PWT beserta temannya ANANNU selaku adek penulis yang meluangkan waktu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ketika penulis masih di Bali. Juga untuk Kak Sila, Mas Ojik, mbak Manda, Ko Henky yang mungkin sedang di Dunlopillo sekarang beserta kakak-kakak karyawan Burung Walet yang sudah mempersilahkan penulis mengganggu waktu kerjanya.
9. Atika Santi yang bersedia meluangkan waktu untuk penulis sambat hehe terimakasih Tika xoxo
10. *Special THANKS to the one and only* kak Bimo hehe
11. Kak Cila, Kak Pibo, Rurry Garnish, dan Siti Fatimah yang sudah menemani penulis di UKM dari awal sampai sekarang beserta keluarga besar Wamsinomi yang dari 2015 awal selalu ada untuk penulis saat penulis butuh.
12. Teman-Teman Manajemen UMS 2015 terutama kelas I Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Semoga kita masih dipertemukan pada kesempatan yang akan datang. Sukses teman-teman!

ABSTRACT

The research aims to determine: (1) the effect of Prices on Customer Satisfaction, (2) the influence of Brand Image on Consumer Satisfaction, and (3) the effect of Quality in Professional Camera on Customer Satisfaction. The result of this study are expected to be used as input or basis for decision making by company management, especially in the field of marketing that relating to price determination, brand image, and quality of camera that affect customer satisfaction in use and purchase. This research is quantitative research. The population in this study are customers and users of professional cameras in Solo Raya. This research used a questionnaire with a 5-point *Likert scale* for data collection and a sample of 177 respondents in Solo Raya, by using *non probability sampling* method and spreading the *google form*. Analysis used in this study is a research instrument test, multiple linear regression analysis, F test, T test, and determination coefficient (R^2). The result showed that dependent variable (Consumer Satisfaction) could explain by independent variables (Price, Brand Image, Quality of Cameras). Based on the results of the research, is has been obtained: (1) Price has insignificant on Customer Satisfaction, customer do not see low or high price in purchasing cameras, (2) Brand Image has significant on Customer Satisfaction, customer become voters when discussing brand image, (3) Product Quality has significant on customer satisfaction, better quality of the cameras the higher level of customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Brand Image, Camera Quality

ABSTRAK

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen, (2) pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen, dan (3) pengaruh Kualitas Kamera Profesional terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau dasar pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan terutama dalam bidang pemasaran yang berkaitan dengan penentuan harga, citra merek, dan kualitas kamera yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan dan pembelian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan kamera profesional se-Solo Raya. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *skala Likert* 5 poin untuk mengumpulkan data dan sampel sebanyak 177 responden, dengan metode pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan cara menyebarkan *google form*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian, uji analisis regresi linier berganda, uji F, uji T, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dependen (kepuasan konsumen) dapat dijelaskan oleh variabel independen (harga, citra merek, kualitas kamera). Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh: (1) Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, konsumen tidak melihat harga rendah atau tinggi dalam pembelian kamera, (2) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, konsumen menjadi pemilih saat membicarakan citra merek, (3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, semakin bagus kualitas kamera maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Harga, Citra Merek, Kualitas Kamera

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT dengan segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya serta puji dan *shalawat* juga selalu penulis panjatkan kepada *Rasulullah* Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS KAMERA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOLO RAYA.

Terselesaikan nya skripsi tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., P.Hd selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dengan sabar dalam proses penulisan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Lukman Hakim, SE, M.Si selaku pembimbing akademis yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan, khususnya Mas Sinung dan Pak Min selaku *staff* di jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu semoga kritik dan saran yang membangun dapat berguna untuk penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAC	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Harga	14
3. Citra Merek	16
4. Kualitas Produk	18
5. Kepuasan Konsumen	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis	25
D. Kerangka Pemikiran	27

BAB III	METODE PENELITIAN	28
A.	Metode Penelitian	28
B.	Definisi Operasional	29
1.	Harga	29
2.	Citra Merek	30
3.	Kualitas Kamera	31
4.	Kepuasan Konsumen	31
C.	Teknik Pengumpulan Data	32
D.	Teknik Analisis Data	33
1.	Uji Instrumen Data	33
a.	Uji Validitas	33
b.	Uji Reliabilitas	34
2.	Uji Ketepatan Model	35
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
b.	Uji F	36
3.	Uji Hipotesis	36
a.	Uji Regresi Linier Berganda	36
b.	Uji t	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A.	Karakteristik Responden	39
B.	Analisis Data	41
1.	Deskripsi Data Variabel	41
a.	Harga	42
b.	Citra Merek	44
c.	Kualitas Kamera	46
d.	Kepuasan Konsumen	48
2.	Uji Instrumen Data	50
a.	Uji Validitas	50
b.	Uji Reliabilitas	53
3.	Uji Ketepatan Model	54
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

	b. Uji F	55
	4. Uji Hipotesis	56
	a. Uji Regresi Linier Berganda	56
	b. Uji t	58
	C. Pembahasan	62
BAB V	PENUTUP	67
	A. Kesimpulan	67
	B. Keterbatasan	68
	C. Saran Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kamera yang Dipakai	41
Tabel 4.5 Data Variabel Harga.....	42
Tabel 4.6 Data Variabel Citra Merek	44
Tabel 4.7 Data Variabel Kualitas Kamera	46
Tabel 4.8 Data Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.9 Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji R^2	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Tabel F	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
Lampiran IV	Tabel Pembandingan Hasil Uji
	Tabel F
	Tabel t