

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE DI
CFD SRAGEN**



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 :
WAHYU BUDI PRASTYO
B 100 120 217

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE DI
CFD SRAGEN”**

OLEH
WAHYU BUDI PRASTYO
B 100 120 217

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima

Surakarta, 15 Februari 2019

Pembimbing



(Ihwan Susila S.E., M Si., Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Drs. H. Syamsudin, SE, MM)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIDWAN EKA ARYANTO
NIRM : 15.6.106.02016.500333
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : **PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI DEALER MOBIL
HONDA SOLO BARU SUKOHARJO**

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 dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 4 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,

RIDWAN EKA ARYANTO

MOTTO

*“ ALLAH Tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya,,,,, “
(AL BAQOROH, 286)*

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu pengetahuan, maka Allah mempermudah jalan baginya menuju surga.” (H.R. Muslim)

*“ Jangan pernah menyesali sebuah pilihan yang telah dipilih”
(penulis)*

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta serta tanggung jawabku selama ini kepada:

- Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan kuasanya telah memudahkan segala urusanku sehingga karya ini dapat selesai.
- Terima Kasih kepada bapak dan ibu ku (Adiono dan Sri Sutarmi) dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keiklasan, dan rangkaian do'a yang tiada pernah putus serta semua yang engkau berikan kepadaku dan semoga dapat membuat kalian bangga
- Terimakasih kepada kakak-kakakku (wiwik sulanjari dan iwan dwi c) yang telah menyemangati, mendukung dan selalu menasehatiku selama ini
- Terimakasih kepada kekasihku Endah Setiawati yang selalu setia menemani, menyemangati dan mendukungku
- Terimakasih kepada teman-teman dan semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan dan doa dari awal hingga akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- Almamater FEB UMS tercinta, tempat penulis mendapat banyak pengetahuan, pengalaman dan mendapatkan banyak sahabat
- Terimakasih kepada seluruh pimpinan, staff dan karyawan KSPPS Mitra Sejahtera yang selalu menyemangati, mendukung dan menasehatiku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE DI CFD SRAGEN”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ihwan Susila S.E., M Si., Ph.D , selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Jati Waskito SE, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing,

mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Kedua orangtua (Adiono & Sri Sutarmi), terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 15 Januari 2020

Penulis

Wahyu Budi Prastyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Balakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Harga.....	16
C. Kualitas Produk.....	21
D. Citra Merk.....	27

E. Penelitian Terdahulu	30
F. Hipotesis	33
G. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Metode Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Sampel	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Pengujian Instrumen.....	54
B. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
C. Hasil Uji Regresi.....	60
D. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	54
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	56
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Regresi	56
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel Citra Merek	57
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Regresi Durbin-Watson Test	58
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Regresi Kolinieritas	59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Regresi Glejser Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi	60
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Regresi uji F.....	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Regresi Koefisien Determinan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Skema Uji Autokorelasi Tidak ada autokorelasi.....	47
Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GILA POLOS SURAKARTA**

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis sekarang sudah semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh pelaku bisnis komunikasi khususnya Smart Phone. Banyak usaha-usaha sejenis yang bermunculan dengan ciri khas masing-masing. Agar pelanggan merasa puas dan tidak berpindah ke tempat lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui harga, kualitas produk dan citra merk. Secara khusus, penelitian ini membahas tentang Kepuasan Pelanggan Smartphone (Studi Kasus pada Pelanggan *Smartphone* di CFD sragen). Penelitian ini menguji tiga variabel independen yaitu harga, kualitas produk, dan citra merk yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 101 pengguna Smartphone (Studi Kasus pada Pelanggan *Smartphone* di CFD sragen) yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji *Goodness of Fit* melalui koefisien regresi (R^2), uji F, dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,098 + 0,008 X_1 + 0,051 X_2 + 0,754 X_3$$

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t, sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,614 menunjukkan 61,4% variasi Kepuasan Pelanggan Smartphone (Studi Kasus pada Pelanggan *Smartphone* di CFD sragen) yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, dimana sisanya 38,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Competition in the business world today is getting tight. It is also felt by businesses such the communication of Smart Phone. Many other attempts that have sprung up with the characteristics of each. That customers are satisfied and do not move to another place, then the company should know the factors that affect customer satisfaction. Customer satisfaction can be created through pricing, quality products and quality service. In particular, this study discusses customer satisfaction Smartphone (case study of costumer Smartphone on cfd sragen). This study examined three independent variables, ie price, product quality, and brand image can affect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the three independent variables on customer satisfaction.

This research was conducted with a questionnaire to 101 customers Smartphone obtained by using purposive sampling techniques. Then conducted an analysis of data obtained in the form of quantitative and qualitative analysis. Quantitative analysis involves the validity and reliability testing, test classic assumptions, multiple regression analysis, Goodness of Fit test through regression coefficient (R²), F test and t test. Qualitative analysis is an interpretation of the data obtained in this study and the results of data processing is carried out by giving a description and explanation. The data that have met the test of validity, reliability, and test the assumptions of classical processed to produce a regression equation as follows:

$$Y = 2,098 + 0,008 X_1 + 0,051 X_2 + 0,754 X_3$$

These results indicate that all the independent variables tested are positive and significant impact on customer satisfaction through the F test and t test, whereas the number Adjusted R Square of 0.614 indicates 61.4% of the variation in customer satisfaction of Smartphone Oppo Solo which can be explained by the third independent variable, where the remaining 38,6% is explained by other factors outside of the study.

Key words: Price, Quality Products, Brand Image and Customer Satisfaction