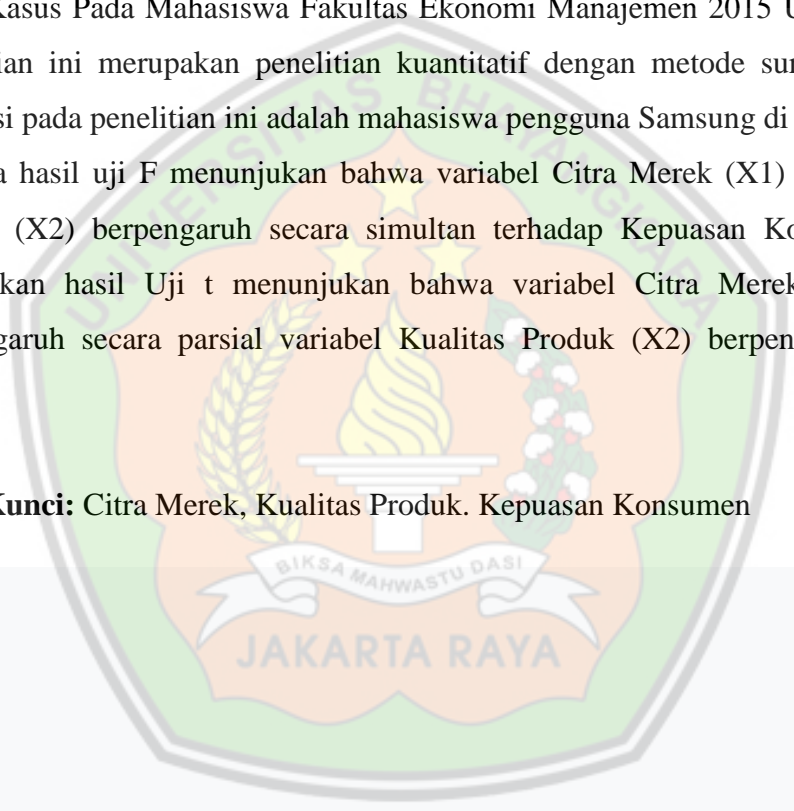


## ABSTRAK

**Hero Pringgodhani. 201510325099.** Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Handphone* Samsung ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 Ubhara Jaya)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 Ubhara Jaya). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey, dimana populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna Samsung di Ubhara Jaya. Dimana hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Citra Merek (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Sedangkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Citra Merek (X1) tidak berpengaruh secara parsial variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara parsial.

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



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
*HANDPHONE SAMSUNG*  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI MANAJEMEN 2015 UBHARA JAYA)**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**Hero Pringgodhani**  
201510325099



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Histogram Normalitas .....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji p-p plot.....	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedaksitas .....	43



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel Bebas (X) .....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat (Y).....	25
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas X1 (Citra Merek).....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas X2 (Kualitas Produk) .....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Konsumen).....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial t .....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan f .....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	47

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk  
terhadap Kepuasan Konsumen *handphone*  
Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi Manajemen 2015 Ubhara Jaya)

Nama Mahasiswa : Hero Pringgodhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325099

Program Studi/Fakultas : Manajemen Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019



Jakarta, 30 Juli 2019

MENYETUJUI,  
Pembimbing

Agus Dharmanto, SE, MM  
NIDN 0305087310

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Handphone* Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 Ubhara Jaya)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Hero Pringgodhani

201510325099

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Handphone* Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 Ubhara Jaya)

Nama Mahasiswa : Hero Pringgodhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325099

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M  
NIDN 0311116501

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M  
NIDN 0327128105

Penguji II : Agus Dharmanto, S.E., M.M  
NIDN 0305087310

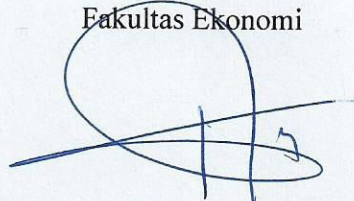
MENGETAHUI

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M  
NIDN 0316066201

# DAFTAR ISI

halaman

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Tori .....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.2 Komponen Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.3 Ciri-ciri Konsumen yang puas.....	8
2.1.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.6 Indikator Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Citra Merek.....	11
2.2.1 Dimensi Citra Merek.....	11
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	12



2.2.3 Hubungan antara Citra Merek dan Kepuasan Konsumen .....	13
2.3 Kualitas Produk .....	13
2.3.1 Dimensi Pengukuran Kualitas Produk .....	14
2.3.2 Indikator Kualitas Produk .....	16
2.4 Penelitian Terdahulu .....	16
2.5 Kerangka penelitian dan Hipotesis .....	18
2.6 hipotesis .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Tahap Penelitian .....	20
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	22
3.4 Operasional Variabel .....	23
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.5.1 Waktu Penelitian.....	25
3.5.2 Tempat Penelitian.....	25
3.6 Metode Pengambilan Sampel .....	25
3.6.1 Populasi .....	26
3.6.2 Sampel.....	26
3.7 Metode Analisis Data .....	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 Deskriptif Statistik .....	28
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.9.1 Uji Normalitas .....	29
3.9.2 Uji Multikolinieritas .....	29
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....	29
3.10 Regresi Linier Berganda .....	30
3.11 Uji Hipotesis .....	30
3.11.1 Uji T (Uji Persial) .....	30
3.11.2 Uji F (Uji Simultan).....	31
3.11.3 Uji (koefisien Determinasi) .....	31

<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>32</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	32
4.1.1 Visi dan Misi.....	32
4.2 Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Deskripsi Responden.....	33
4.2.2 Deskripsi Data.....	34
4.2.2.1 Uji Validitas .....	34
4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.3 Deskriptif Statistik .....	37
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.4.1 Uji Normalitas.....	39
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	41
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	43
4.6 Uji Hipotesis .....	44
4.6.1 Uji Parsial t.....	44
4.6.2 Uji Simultan f.....	45
4.7 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	46
4.8 Pembahasan.....	47
4.8.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen .....	47
4.8.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
4.8.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	48
<b>BAB V Penutup .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49

5.2 Implikasi Manajerial ..... 50

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

