

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR MINUM DALAM
KEMASAN (AMDK) BANDARMASIH DI
BANJARMASIN**



**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**YULIASTUTI
C1B114405
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2018**

LEMBAR LEGALITAS
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN
BANDARMASIH DI BANJARMASIN
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

YULIASTUTI
C1B114405

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 17 Oktober 2018
Dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing I



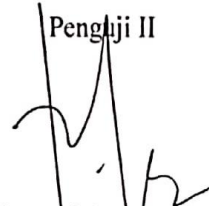
Akhmad Supriyanto, SE, MM
NIP. 19750429 200604 1 001

Penguji I



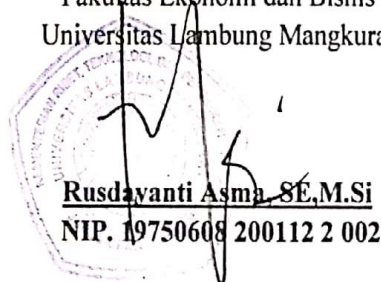
Rusniati, SE, M.Si
NIP. 19721117 199702 2 004

Penguji II



Rusdavanti Asma, SE, M.Si
NIP. 19750608 200112 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Rusdavanti Asma, SE, M.Si
NIP. 19750608 200112 2 002

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : YULIASTUTI
NIM : C1B114405
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN BANDARMASIH DI BANJARMASIN
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian dilaksanakan : Rabu, 17 Oktober 2018 Pukul 14:00 – 16:00 WITA

Tim Penguji

Pembimbing Akhmad Supriyanto, SE, MM 

Penguji I Rusniati, SE, M.Si 

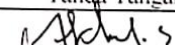
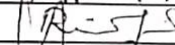
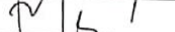
Penguji II Rusdayanti Asma, SE, M.Si 

BERITA ACARA PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : YULIASTUTI
NIM : CIBII4405
Hari, Tanggal Ujian : Rabu, 17 Oktober 2018
Waktu Ujian : 14.00 Wita sd Selesai
Tempat : Ruang Lab Komp A

Dengan ini telah melakukan perbaikan ujian skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

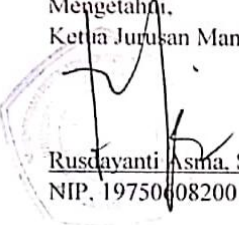
No	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	AKHMAD SUPRIYANTO, SE, MM	Pembimbing	
2.	RUSNIATI, SE, M.Si	Ketua	
3.	RUSDAYANTI ASMA, SE, M.Si	Sekretaris	


Demikian berita acara perbaikan ujian skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji

Banjarmasin,

Mahasiswa,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Rusdayanti Asma, SE, M.Si
NIP. 197506082001122002


YULIASTUTI
NIM. CIBII4405

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak- benar, maka saya bersedia menerima akibat hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 05 November 2018



YULIASTUTI
CIBI14405

KATA PENGANTAR

Terima kasih yang tidak terkira penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan judul: “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Bandarmasih Di Banjarmasin”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terealisasikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. H. Muhammad Riza Firdaus, Dr. SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Ibu Rusdayanti Asma SE, M.Si Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Akhmad Supriyanto, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Rusniati SE, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta sangat berharga sebagai bekal penulis dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang serta seluruh Staff Tata Usaha (BAAK) dan staf Jurusan Manajemen yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
6. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, serta seluruh saudara tersayang dimanapun berada yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan serta motivasi yang diberikan kepada penulis, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kalian semua.
7. Kepada seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2014 dan seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu penulis mengucapkan terima kasih.
8. Kepada seluruh teman yang diluar kampus yang tidak bisa diucapkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya masukan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Banjarmasin, 16 November 2018

Yuliasuti

ABSTRACT

Yuliasuti (2018). Effect of Product Quality, Price and Brand Image on Customer Satisfaction in drinking water in the packaging of Bandarmasih in Banjarmasin. Advisor: Akhmad Supriyanto.

This study was conducted aimed (1) knowing and analyzing effect of product quality, price, and brand image on customer satisfaction; (2) to find out and analyzing effect of product quality on customer satisfaction; (3) to find out and analyzing effect of price on customer satisfaction; (4) to find out and analyzing the brand image on customer satisfaction drinking water in the packaging of Bandarmasih in Banjarmasin.

This type of research is explanatory while the nature of this research is a causal relationship that is a causal relationship. The population in this study amounted to 96 customers. The sample technique used is the census method. The data analysis technique used consisted of validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis.

The results showed that product quality, price and brand image was able to provide a positive influence on customer satisfaction drinking water in the packaging of Bandarmasih in Banjarmasin. product quality has a positive influence on customer satisfaction drinking water in the packaging Bandarmasih. price has a positive influence on customer satisfaction drinking water in the packaging Bandarmasih.. Brand image also has a positive influence on customer satisfaction drinking water in the packaging of Bandarmasih.

Keywords: product quality, price, brand image, customer satisfaction.

ABSTRAK

Yuliasuti (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum dalam Kemasan Bandarmasih di Banjarmasin. Pembimbing: Akhmad Supriyanto.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan; (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; (3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan; (4) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan bandarmasih di Banjarmasin.

Jenis penelitian ini eksplanatory sifat penelitian ini kausal yaitu hubungan sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 96 pelanggan. Teknik sampel yang digunakan adalah metode sensus. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan citra merek mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan Bandarmasih di Banjarmasin. kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan Bandarmasih. Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan Bandarmasih. Citra merek juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan bandarmasih.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, citra merek, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Kualitas Produk	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.1.2. Klasifikasi Produk	11
2.1.1.3. Indikator Kualitas Produk.....	13
2.1.1.4. Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2. Harga	15
2.1.2.1. Pengertian Harga	15
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.1.2.3. Komponen Harga.....	17
2.1.2.4. Indikator Harga.....	18
2.1.2.5. Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3. Citra Merek	19
2.1.3.1. Pengertian Merek.....	19
2.1.3.2. Karakteristik Merek.....	20
2.1.3.3. Cara Membangun Merek yang Kuat	20
2.1.3.4. Pengertian Citra Merek.....	21
2.1.3.5. Indikator Citra Merek.....	22
2.1.3.6. Pengaruh Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	22

2.1.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.3. Komponen Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	28
3.1. Kerangka Konseptual.....	28
3.2. Hipotesis Penelitian	28
BAB IV METODE PENELITIAN	31
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
4.2. Jenis Penelitian.....	31
4.3. Tempat/ Lokasi Penelitian	31
4.4. Unit Analisis	31
4.5. Populasi dan Sampel	32
4.5.1. Populasi	32
4.5.2. Sampel	32
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
4.6.1. Variabel	32
4.6.2. Definisi Operasional Variabel	33
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.8. Teknik Analisis Data.....	36
4.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	36
4.8.2. Analisis Kualitas Data	36
1. Uji validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
4.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.8.4. Uji Asumsi Klasik	38
1. Uji Normalitas.....	38
2. Uji Multikolinieritas.....	39
3. Uji Heterokedastisitas	39
4. Uji Linearitas	40
4.8.5. Uji Hipotesis.....	40
4.8.5.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
4.8.5.2. Uji Simultan (t).....	41
4.8.5.3. Uji Parsial (F)	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	43
5.1. Gambaran Umum Obyek/ Daerah Penelitian.....	43
5.2. Hasil Dan Analisis	47
5.2.1. Karakteristik Responden	47
5.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	49
5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
5.2.3.1. Uji Validitas.....	59
5.2.3.2. Uji Reliabilitas.....	60

5.2.4. Analisis Data Uji Asumsi Klasik.....	61
5.2.4.1. Uji Normalitas	61
5.2.4.2. Uji Multikolinieritas	61
5.2.4.3. Uji Heteroskedastisitas	62
5.2.4.4. Uji Linieritas.....	63
5.2.5. Analisis Regresi Linear Berganda	63
5.2.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
5.2.6.1. Uji F (Uji Simultan).....	66
5.2.6.2. Uji t (Uji Parsial)	66
5.2.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
5.2.8. Implikasi Hasil Penelitian.....	73
5.2.9. Keterbatasan Penelitian	76
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data pelanggan AMDK Bandarmasih tahun 2016-2018.....	4
Tabel 2.1. Pembahasan Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.2. <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Tabel 5.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5.2. Karakteristik Berdasarkan Umur	47
Tabel 5.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 5.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 5.5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 5.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	52
Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	54
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan...	56
Tabel 5.9. Uji Validitas Variabel	59
Tabel 5.10. Uji Reliabilitas Variabel	60
Tabel 5.11. Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 5.12. Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 5.13. Uji Glesjer.....	62
Tabel 5.14. Hasil Uji Linieritas.....	63
Tabel 5.15. Hasil Uji Regresi Berganda	64
Tabel 5.16. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	65
Tabel 5.17. Rangkuman Nilai Hasil Uji Parsial.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 5.1. Struktur Organisasi PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 3 Hasil Analisis Deskripsi	92
Lampiran 4 Hasil Analisis Data dan Regresi	99