

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
STUDI KASUS DI KEDAI KOPI GUYO BTC JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

**ANASTASIA PASKALIA BEREK**

**NPM: 18419588**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI  
KEDIRI  
2020**

## PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Kadus dan diterima untuk memenuhi  
Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Pada Juni 2020

Mengesahkan  
Universitas Kadus  
Fakultas Ekonomi



Tim Penguji

1. Drs. Sudjono, M.M.  
NIDN 0711055801
2. Yudianto Perdana Putra, SE, M.M.  
NIDN 0704068701
3. Dra Kartika Yuliani, M.M.  
NIDN 0709075103

This block contains three handwritten signatures, each corresponding to one of the examiners listed on the left. The signatures are written in black ink and are somewhat stylized.

## SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,saya:

Nama : Anastasia Paskalia Berek

NPM : 18419588

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH CITRA MEREK ,HARGA,KUALITAS LAYANAN,TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI KOPI GUYO BTC JAKARTA SELATAN**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat ,maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan .

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, Juni 2020



Anastasia Paskalia Berek  
NPM 18419588

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas rahmat dan karunianya, sehingga Skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI KOPI GUYO BTC JAKARTA SELATAN)” Dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan Skripsi ini Peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Laely, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan
2. Drs. Gandung Satriyono, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Ekonomi Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan kesempatan dalam menyelesaikan pendidikan.
3. Drs Sudjiono, M.M, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Yudiarto Perdana Putra, S.E., M.M, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Pemilik dan Pengelola Kedai kopi guyo BTC Jakarta Selatan yang telah memberikan ijin kepada peneliti dalam pelaksanaan penelitian.

6. Bapak dan Mama serta keluarga tersayang yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan kasih sayang dan semangat yang tak terhingga.
7. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa walaupun peneliti telah mengerahkan segala kemampuan demi penyempurnaan pembuatan dokumen skripsi ini namun hasilnya masih jauh dari sempurna untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti pada khususnya.

Kediri, Juni 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR. ....	iv
ABSTRAK SKRIPSI. ....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR. ....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu... ..	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Konsep Pemasaran.....	10
2.2.2 Pengertian Citra Merek.....	13
2.2.3 HARGA .....	23
2.2.4 Kualitas Layanan.....	20
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3 Kerangka Berpikir.....	26
2.4 Hipotesis	27

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pengertian Populasi Dan Sampel .....	28
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3	Variabel Penelitian, Cara Pengukuran, Data Operasional.....	30
3.3.1	Variabel Penelitian.....	30
3.3.2	Cara Pengukuran.....	30
3.3.3	Data Operasional.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.5	Metode Analisa Data.....	36
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.2	Uji Regresi Linear Berganda .....	37
3.5.3	Uji Hipotesis .....	38
3.5.4	Uji Koefisien Determinasi( R Squer) R <sup>2</sup> .....	39

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Kopi Guyo .....	40
4.1.2	Sistem Bisnis Kopi Guyo.....	42
4.1.3	Suasana,Fasilitas,Menu Café .....	44
4.2	Hasil penelitian .....	50
4.2.1	Karakteristik Responden .....	50
4.2.2	Deskripsi Data Variabel .....	52
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	58
	4.2.3.1 Uji Normalitas .....	59
	4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	60
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
	4.2.3 Uji Hipotesis .....	64

4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Citra merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	67
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
4.3.4 PengaruhCitra merek harga kualitas layanan .....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran	71



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	31
Tabel 4.1 Menyajikan tentang Menu kedai Guyo dan harga .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik responden menurut usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik responden menurut Jenis kelamin. ....	50
Tabel 4.4 Karakteristik responden mengenai Pendidikan.....	51
Tabel 4.5 Tanggapan responden Mengenai citra merek. ....	52
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai harga .....	53
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai kualitas layanan. ....	54
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan(X1). ....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas harga terhadap kepuasan pelanggan(X2). ....	57
Tabel 4.11 Hasil uji validitas kualitas layanan(x3). ....	58
Tabel 4.12 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan(Y).....	59
Tabel 4.13 Hasil uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.14 Hasil uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.15 Hasil uji T parsial.....	62
Tabel 4.16 Hasil uji Regresi linear berganda .....	63
Tabel 4.16 Hasil uji F simultan. ....	64
Tabel 4.17 Hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran .....	26
Gambar 4.1 suasana café Guyo.....	44
Gambar 4.1 suasana café Guyo.....	45
Gambar 4.1 suasana café guyo.....	46
Gambar 4.2 GrafikP-Pplot .....	60
Gambar 4.3 Grafik scatterplot.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian... ..	71
Lampiran 2 Surat Balasam Ijin Penelitian... ..	72
Lampiran 3 Kuisisioner Responden... ..	73
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden... ..	74
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian... ..	75
Lampiran 6 Lembar Konsultasi... ..	76