

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRANDING*
IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FRENCHISE
MINUMAN NYOT-NYOT DI PANARUKAN SITUBONDO**

SKRIPSI



Oleh

FIRMAN ILAHI

1710411166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRANDING*
IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FRENCHISE
MINUMAN NYOT-NYOT DI PANARUKAN SITUBONDO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh

FIRMAN ILAHI

1710411166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firman Ilahi

N I M : 171041166

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN BRANDING IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FRENCHISE MINUMAN NYOT-NYOT DI PANARUKAN SITUBONDO*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 25 Januari 2022

Yang menyatakan,



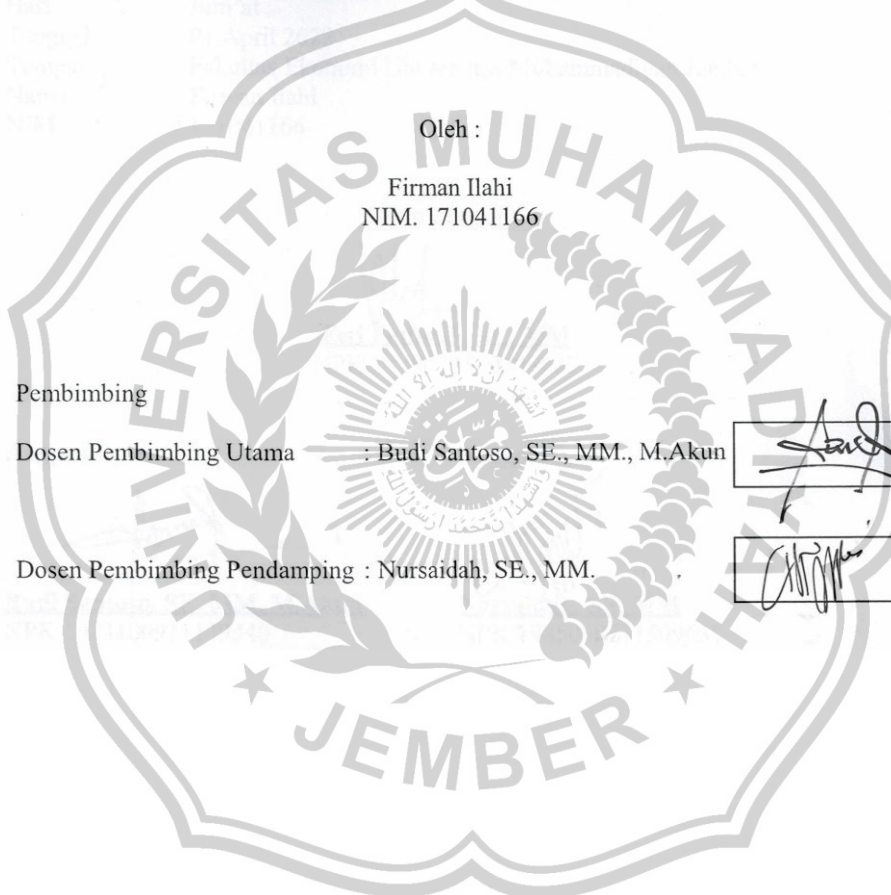
Firman Ilahi

NIM. 171041166

SKRIPSI

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Branding Image Terhadap Kepuasan Konsumen pada Franchise Minuman Non-Alkohol di Panarukan Situbondo

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRANDING IMAGE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FRENCHISE MINUMAN NYOT-NYOT DI PANARUKAN SITUBONDO



Oleh :

Firman Ilahi
NIM. 171041166

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE., MM., M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Branding Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Frenchise Minuman Nyot-Nyot di Panarukan Situbondo* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 01 April 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : Firman Ilahi
NIM : 171041166

Tim Penguji


Feti Fatimah. SE. MM
NPK 1979052510709622

Anggota 1,


Budi Santoso. SE. MM. M.Akun
NPK 1973100911139340

Anggota 2,



Nursaidah. SE. MM
NPK 1985060111509637

Mengesahkan,

Dekan,


Maheni Ika Sari. SE. MM
NIP 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Achmad Hasan Hafidzi. SE. MM
NPK 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tuaku hanya ini yang baru bisa ku persembahkan. Terima kasih atas lantunan doa, motivasi, keikhlasan, pengorbanan, kesabaran, dan ridho yang selalu mengiringi langkahku hingga akhirnya aku dapat menyelesaikan kuliah. Terima kasih juga karena telah menjadi orang tua sekaligus sahabat terbaik bagiku.
2. Kepada Dosen Pembimbing Utama Bapak Budi Santoso, SE., MM., M.Akun dan Dosen Pembimbing Pendamping Ibu Nursaidah, SE., MM. yang telah membimbing saya dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
3. Keluargaku tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang, motivasi, dan doa darimu yang selalu mengiringi setiap langkahku dan setia selalu menemaniku meniti masa depan. Yakinlah semua akan indah pada waktunya. Jadi jangan menyerah dan terus berjuang.
4. Teman-teman dan sahabat-sahabatku satu angkatan yang selalu memberi motivasi dan selalu ada saat suka maupun dukaku (kau adalah tempatku berbagi kisah) dan teman-temanku khususnya Fakultas Ekonomi yang tidak bisa aku sebut satu per satu, terima kasih telah mengukir warna dalam kehidupanku.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Branding Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Frenchise Minuman Nyot-Nyot di Panarukan Situbondo*. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, M.Pd dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Maheni Ika Sari, S.E., M.M.

Pemilik dan seluruh konsumen Frenchise Minuman Nyot-Nyot di Panarukan Situbondo yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Bunda dan Ayahanda tercita, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan doa.

Jember, Januari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Kualitas Produk	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	9
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	10
2.3 Harga	10
2.3.1 Pengertian Harga.....	10
2.3.2 Metode Penetapan Harga	11
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga	11
2.3.4 Indikator Harga	13
2.4 <i>Branding Image</i> (Citra Merek)	13
2.4.1 Pengertian <i>Branding Image</i>	13
2.4.2 Komponen <i>Branding Image</i>	14
2.4.3 Proses Pembentukan <i>Branding Image</i>	14
2.4.4 Indikator <i>Branding Image</i>	15
2.5 Keputusan Konsumen	15
2.5.1 Pengertian Keputusan Konsumen	15
2.5.2 Metode Pengukuran Keputusan Konsumen	17
2.5.3 Indikator Keputusan Konsumen	18
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.7 Kerangka Konseptual	23

2.8	Hipotesis	24
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Identifikasi Variabel	26
3.1.1	Variabel Bebas (X).....	26
3.1.2	Variabel Terikat (Y).....	26
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2.1	<i>Independent variable</i> (variabel bebas).....	26
3.2.2	<i>Dependent Variable</i> (variabel terikat).....	28
3.3	Desain Penelitian	28
3.4	Jenis Data	29
3.4.1	Data Primer	29
3.4.2	Data Sekunder	29
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6.1	Observasi	30
3.6.2	Studi Pustaka.....	30
3.6.3	Kuesioner	30
3.6.4	Wawancara	31
3.6.5	Dokumentasi	31
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.7.1	Uji Instrumen	31
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.3	Analisa Regresi Linier Berganda	34
3.7.4	Uji Parsial (Uji t).....	34
3.7.5	Koefisien Determinasi.....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1	Sejarah singkat Berdirinya <i>Frenchise</i> Minuman Nyot-Nyot	36
4.1.2	Visi dan Misi <i>Frenchise</i> Minuman Nyot-Nyot	37
4.1.3	Struktur Organisasi	37
4.1.4	Aspek Personalia	38
4.1.5	Aspek Operasional	38
4.1.6	Aspek Pemasaran	38
4.2	Hasil Penelitian	38
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.2	Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	40
4.3	Uji Instrumen	44
4.3.1	Uji Validitas	44
4.3.2	Uji Reliabilitas	45
4.4	Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1	Uji Normalitas Data	46
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	49

4.6 Uji Hipotesis	49
4.6.1 Uji t	49
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.7 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Per Periode Januari-Februari 2021	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	35
Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Jumlah Responden yang Memenuhi Kriteria	39
Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas produk.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga.....	41
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Branding Image</i>	42
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan konsumen	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Frenchise Minuman Nyot-Nyot.....	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik P-P Plot	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Primer
- Lampiran 3 : Data Frekuensi
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : r Tabel
- Lampiran 9 : t Tabel

