

**CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSINYA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA OLEH-OLEH MACARINA JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh : ANGGA WAHYU FEBRIYANTO

16.1041.1033

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

2022

**CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSINYA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA OLEH-OLEH MACARINA JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh : ANGGA WAHYU FEBRIYANTO

16.1041.1033

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

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Angga Wahyu Febriyanto

NIM :16.1041.1033

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosinya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Oleh-Oleh Macarina Jember; 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, 2022

Yang menyatakan,



Angga Wahyu Febriyanto

NIM. 16.1041.1033

SKRIPSI

**CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSINYA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA OLEH-OLEH MACARINA JEMBER**

Oleh : **ANGGA WAHYU FEBRIYANTO**

NIM. 16.1041.1033

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama

: Bayu Wijyantini, SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Ahmad Izzuddin, SE, MM

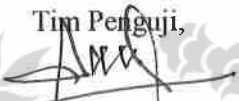


PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosinya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Oleh-Oleh Macarina Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Oktober 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : Angga Wahyu Febriyanto
NIM : 16.1041.1033

Tim Penguji,


Budi Santoso, SE, MM, M. Ak
NPK 1973100911139340

Anggota 1,


Bayu Wijayantini, SE, MM
NPK 1979021711009661

Anggota 2,


Ahmad Izzuddin, SE., MM
NPK 1990100711605788

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK 1986051411703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosinya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Oleh-Oleh Macarina Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S,M) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Bayu Wijayantini, SE, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzuddin. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso. SE, MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jember, 13 Oktober 2022
Penyusun

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Landasan Teori | 5 |
| 2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran | 5 |
| 2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen | 5 |
| 2.1.3 <i>Brand Image</i> | 7 |
| 2.1.4 Produk | 8 |
| 2.1.5 Kualitas Produk | 9 |
| 2.1.6 Dimensi Kualitas Produk | 10 |
| 2.1.7 Bauran Pemasaran | 10 |
| 2.1.8 Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 18 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 18 |
| 2.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen | 19 |

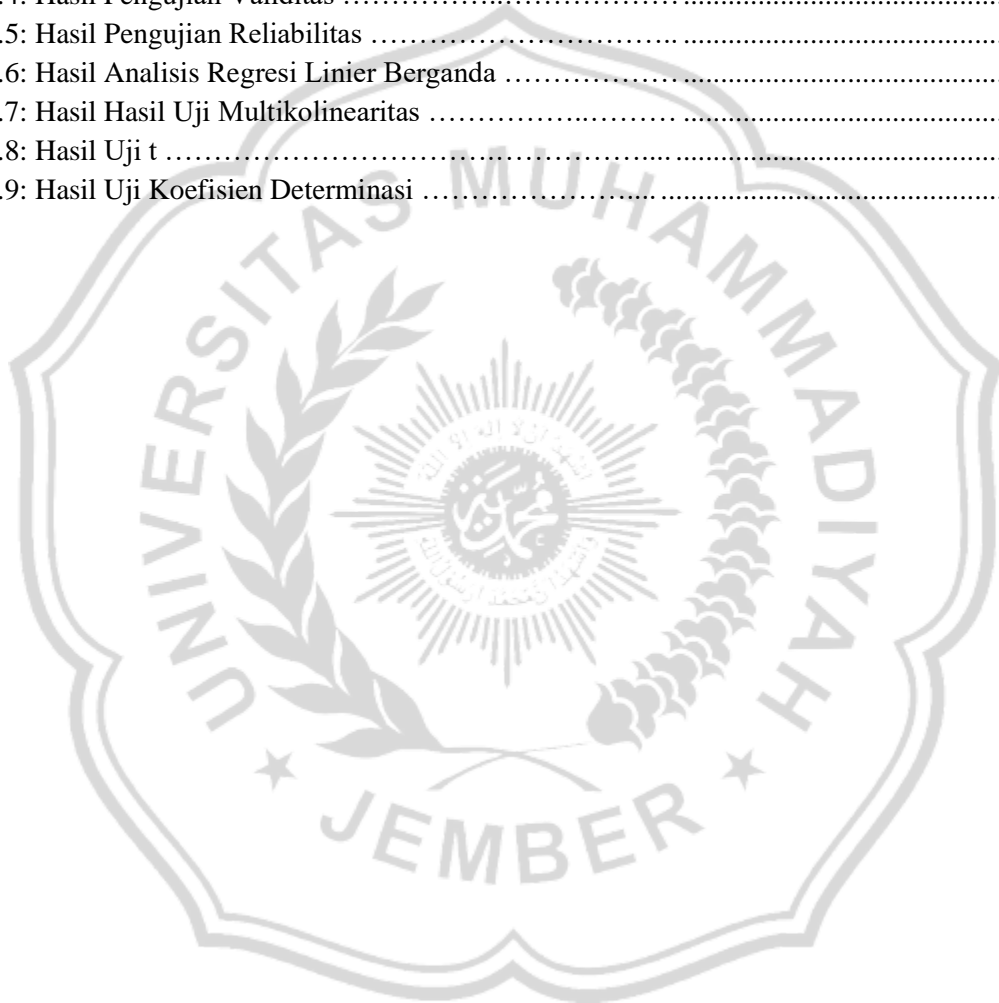
| | |
|---|-----------|
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 21 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel | 21 |
| 3.3 Desain Penelitian | 22 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 22 |
| 3.4.1 Populasi | 22 |
| 3.4.2 Sampel | 22 |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel | 23 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 23 |
| 3.5.1 Data Sekunder | 23 |
| 3.5.2 Data Primer | 23 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 24 |
| 3.7.1 Statistik Deskriptif | 24 |
| 3.7.2 Uji Instrumen Data | 24 |
| 3.7.2.1 Uji Validitas | 24 |
| 3.7.2.2 Uji Reliabilitas | 25 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 25 |
| 3.7.4 Uji Asumsi Klasik | 26 |
| 3.7.4.1 Uji Normalitas | 26 |
| 3.7.4.2 Uji Multikolinearitas | 26 |
| 3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas | 26 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis | 26 |
| 3.7.5.1 Uji Parsial (Uji t) | 27 |
| 3.7.6 Koefisien Determinasi (R ²) | 27 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 28 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 28 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 28 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 28 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Macarina Jember | 30 |
| 4.2 Analisis Data | 30 |
| 4.2.1 Diskriptif Statistik Responden | 30 |
| 4.2.2 Uji Instrumen Data | 31 |
| 4.2.2.1 Pengujian Validitas Data | 31 |
| 4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas Data | 32 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 32 |
| 4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik | 33 |
| 4.2.3.1 Pengujian Normalitas | 33 |
| 4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas | 34 |
| 4.2.3.3 Pengujian Heterokedastisitas | 34 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis | 35 |
| 4.2.5.1 Uji t | 35 |
| 4.2.6 Koefisien Determinasi | 36 |
| 4.3 Pembahasan | 36 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 39 |
| 5.1 Kesimpulan | 39 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 5.2 Saran | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA | 40 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1: Data Penjualan Macarina Jember..... | 3 |
| Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| Tabel 4.1: Responden Menurut Usia | 30 |
| Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin | 31 |
| Tabel 4.3: Responden Menurut Masa Menjadi Konsumen | 31 |
| Tabel 4.4: Hasil Pengujian Validitas | 31 |
| Tabel 4.5: Hasil Pengujian Reliabilitas | 32 |
| Tabel 4.6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 32 |
| Tabel 4.7: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas | 34 |
| Tabel 4.8: Hasil Uji t | 35 |
| Tabel 4.9: Hasil Uji Koefisien Determinasi | 36 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1: Tahap Proses Keputusan Pembelian | 6 |
| Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian | 18 |
| Gambar 4.1: Struktur Organisasi Macarina 2021 | 29 |
| Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas | 34 |
| Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas | 35 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian, | 42 |
| Lampiran 2: Uji Validitas | 46 |
| Lampiran 3: Uji Reliabilitas | 50 |
| Lampiran 4: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis | 52 |
| Lampiran 5: Tabel R Product Moment Dan Tabel Distribusi T | 57 |
| Lampiran 6: Surat Ijin Penelitian | 61 |
| Lampiran 7: Dokumentasi | 64 |

