

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO SOLO MAS PIPIN BANGSALSARI**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

BACTIAR MAULANA SYAH

18.104.11.138

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bactiar Maulana Syah

NIM : 1810411138

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO SOLO MAS PIPIN BANGSALSARI**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Bactiar Maulana Syah
NIM. 1810411138

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO SOLO MAS PIPIN BANGSALSARI**

Oleh : Bactiar Maulana Syah

NIM. 18.1041.1138

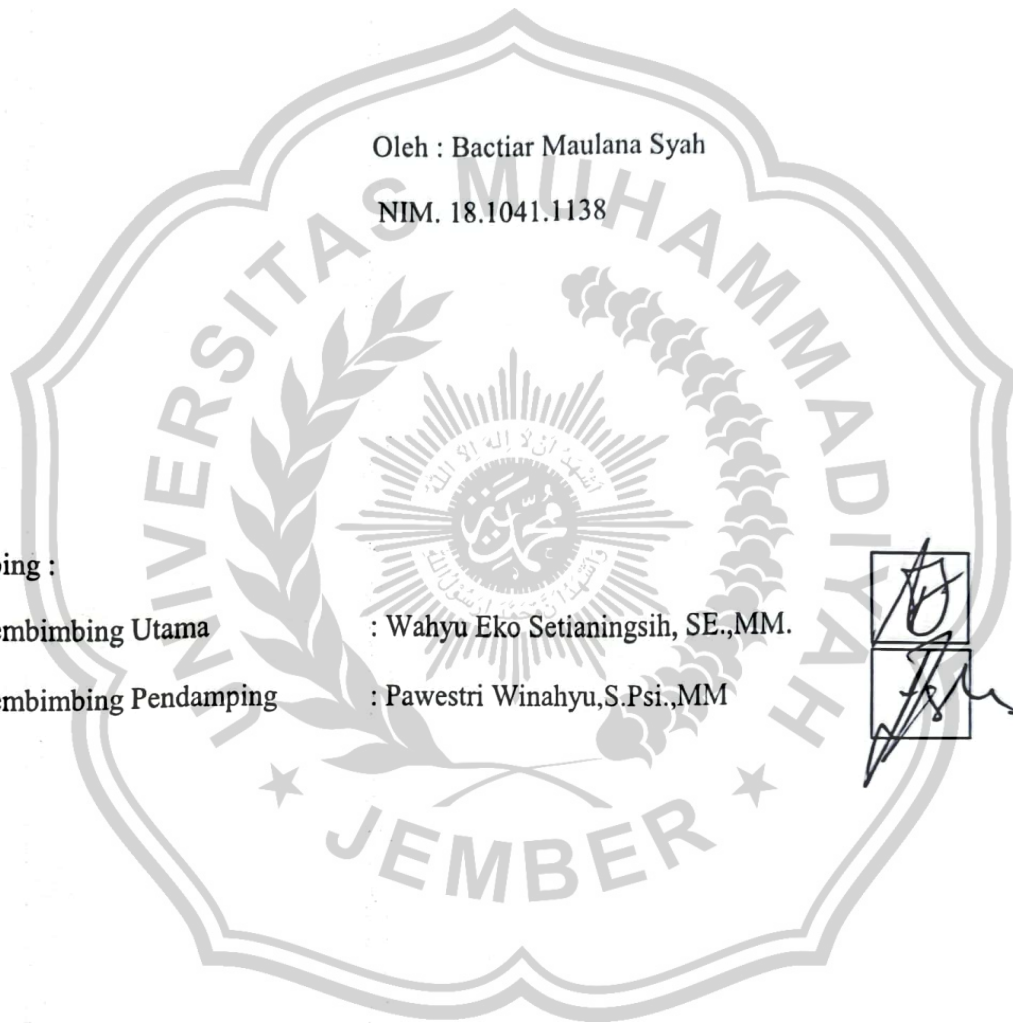
Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Pawestri Winahyu, S.Psi.,MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: pengaruh persepsi harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada bakso solo mas pipin bangsalsari, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 7 Juli 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Anggota 1,

Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM
NIP 1979120811503633

Anggota 2,

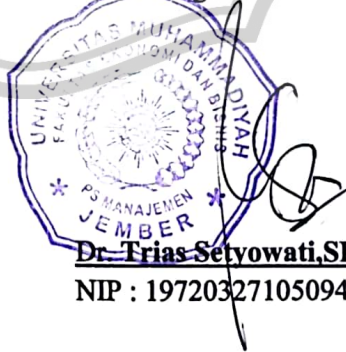
Pawestri Winahyu, S.Psi., MM
NIP : 1982052611703800

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NIP : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

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

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada orang tua dan juga keluarga besar saya yang telah setia menemani, membimbing, memahami, mendukung, menasehati, dan mendoakan saya setiap waktu.
3. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi saya dalam penyusunan skripsi.
4. Terimakasih kepada civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan tahun 2018.



MOTTO

“ Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh” – Buya Hamka

“ Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah” – Buya Hamka

“ Untuk mencapai angka 10 tidak harus 5+5, tetapi bisa dengan 8+2, 7=3, dan 100-90, begitupula untuk mencapai kesuksesan tidak hanya dengan satu cara, jadilah 10 dengan versi terbaikmu, jangan takut untuk jatuh dan jika jatuh jangan takut untuk kembali bangkit” – Buya Hamka



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul pengaruh persepsi harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada bakso solo mas pipin bangsalsari,

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Trias Setyowati,SH, SE,MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen penguji utama
4. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM selaku dosen pembimbing I dan
5. Ibu Pawestri Winahyu,S.Psi.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.2 Persepsi Harga.....	6
2.3 Promosi.....	6
2.4 Citra Merek.....	8
2.6 Kepuasan Konsumen.....	9
2.7 Penelitian Tedahulu.....	10
2.8 Kerangka Konseptual.....	15
2.9 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB 3.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Identifikasi Variabel.....	17
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.3 Desain Penelitian.....	18
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.5 Populasi dan Sampel.....	18
3.6 Jenis Data.....	19
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	19
3.8 Instrumen Penelitian.....	20
3.9 Teknik Analisis Data.....	20
BAB 4.....	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
4.2. Deskripsi Statistik Responden.....	25
4.3. Analisis Deskriptif Hasil Pernyataan Responden.....	26
4.4.1 Uji Instrumen Data.....	32

4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4.4 Uji Hipotesis.....	36
4.5. Pembahasan.....	37
BAB 5.....	40
KEIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Bakso Solo Mas Pipin	2
Tabel 1. 2 Omset Bakso Solo Mas Pipin 2019-2022	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Tabel Skor Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 3. 2 Kisi-kisi <i>Instrument</i>	20
Tabel 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	25
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Usia	25
Tabel 4. 3 Data Responden Pernah Mencoba Bakso Solo Mas Pipin	26
Tabel 4. 4 Tanggapan responden mengenai harga yang diberikan oleh Bakso Solo Mas Pipin cukup terjangkau	26
Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai harga makanan dan minuman Bakso Solo Mas Pipin lebih murah dari pesaing bakso sejenisnya	27
Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai harga yang diberikan oleh Bakso Solo Mas Pipin sesuai dengan kualitas & rasa	27
Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai Bakso Solo Mas Pipin melakukan promosi melalui media sosial.....	28
Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai tertarik datang ke Bakso Solo Mas Pipin.....	28
Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai tertarik membeli produk Bakso Solo Mas Pipin karena ajakan karyawan/konsumen yang menawarkan	29
Tabel 4. 10 Tanggapan responden mengenai merek warung Bakso Solo Mas Pipin mudah diingat....	29
Tabel 4. 11 Tanggapan responden terkait mempunyai ciri khas dibandingkan dengan warung bakso lain.....	30
Tabel 4. 12 Tanggapan responden terkait merek bakso solo dikenal hingga luar kota.....	30
Tabel 4. 13 Tanggapan responden terkait merasa puas atas kualitas produk yang dimiliki oleh Bakso Solo Mas Pipin	31
Tabel 4. 14 Tanggapan responden terkait peralatan makan yang tersedia di Bakso Solo Mas Pipin relatif bersih	31
Tabel 4. 15 Tanggapan responden terkait fasilitas seperti lampu dan kipas angin berfungsi dan memberikan manfaat bagi konsumen.....	32
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	34
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heterokedastisitas	36
Tabel 4. 22 Hasil Uji t.....	36
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4. 1 Bakso Solo Mas Pipin Bangsalsari.....	23
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi Bakso Solo Mas Pipin Bangsalsari	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	44
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan	45
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	46
Lampiran 4 Data Tabulasi Responden	47
Lampiran 5 Data Tabulasi Kuesioner.....	50
Lampiran 6 Tabel r untuk $df = (N-2)$	55
Lampiran 7 Tabel Frekuensi	56
Lampiran 8 Tabel Hasil Uji Validitas	64
Lampiran 9 Tabel Hasil Reliabilitas.....	66
Lampiran 10 Hasil Asumsi Klasik & Regresi Linear Berganda	70

