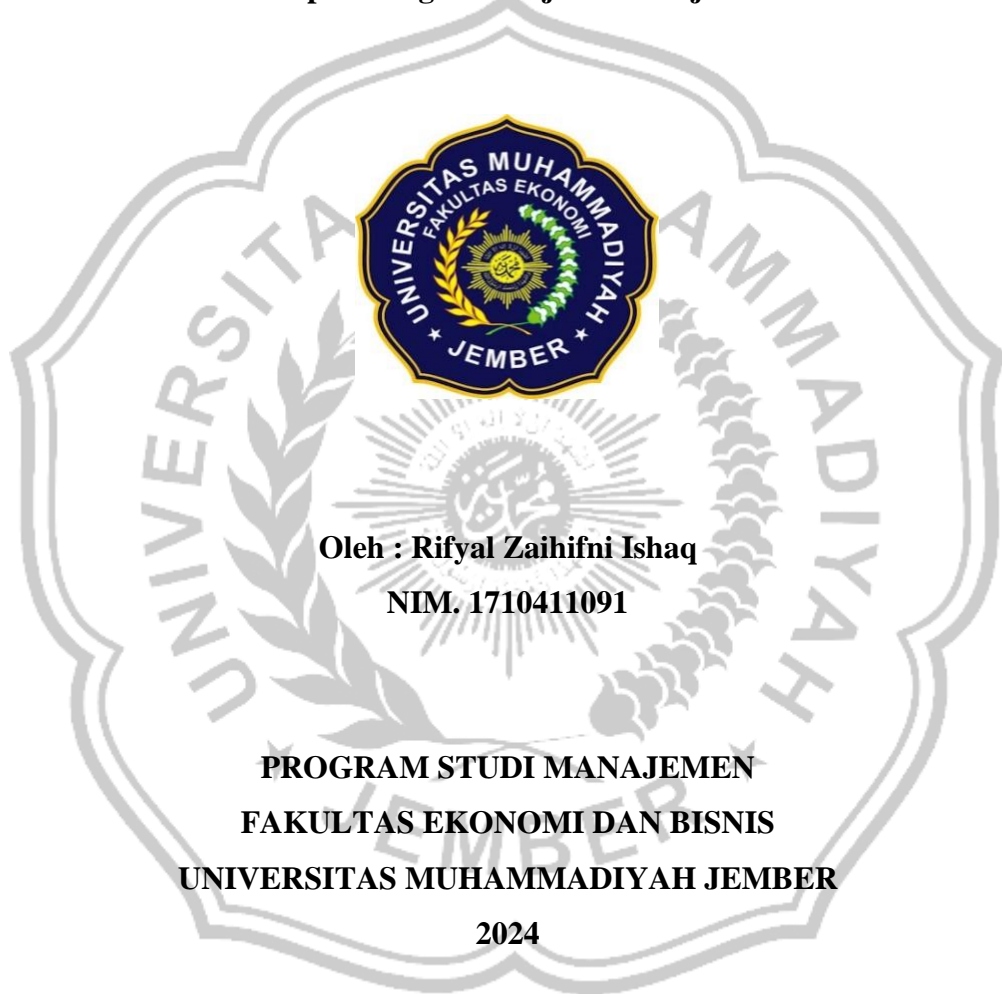


**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AIR MINUM AL-QODIRI (Studi Kasus Pada Konsumen
Al-Qodiri Yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai)**

SKRIPSI

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



**Oleh : Rifyal Zaihifni Ishaq
NIM. 1710411091**

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

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AIR MINUM AL-QODIRI (Studi Kasus Pada Konsumen
Al-Qodiri Yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai)**

SKRIPSI

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



**Oleh : Rifyal Zaihifni Ishaq
NIM. 1710411091**

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

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifyal Zaihifni Ishaq

NIM : 1710411091

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah yang berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Merek Al-Qodiri (Studi Kasus Pada Konsumen Al-Qodiri Yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan dituntut di muka hukum jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Juli 2024

Yang menyatakan



Rifyal Zaihifni Ishaq

NIM.1710411091

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AIR MINUM AL-QODIRI (Studi Kasus Pada Konsumen
Al-Qodiri Yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai)**

Oleh :

Rifyal Zaihfni Ishaq

NIM. 1710411091

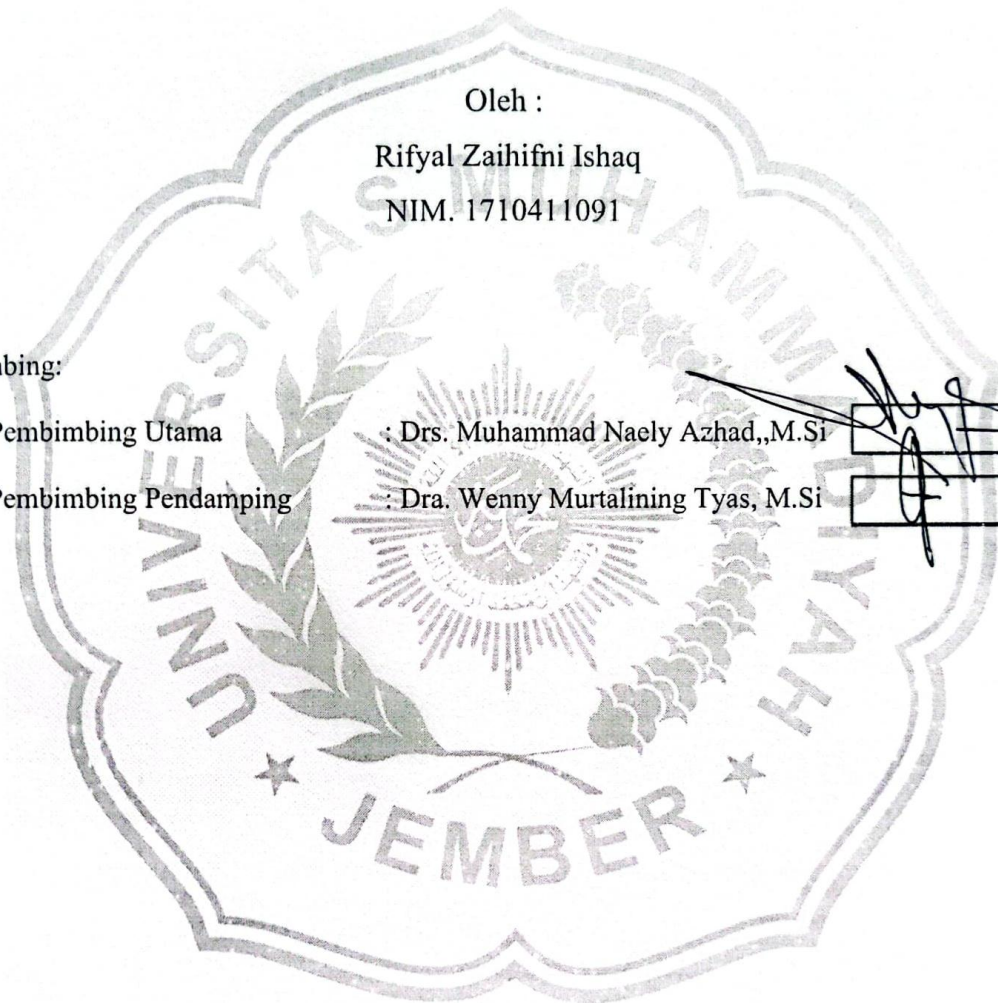
Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Muhammad Naely Azhad,,M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Merek Al-Qodiri (Studi Kasus pada Konsumen Al-Qodiri yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

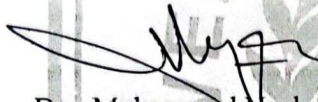
Hari : Jumat
Tanggal : 12 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Jekti Rahayu, SE, M.Si.
NPK: 1972071111703793

Anggota 1,



Drs. Muhammad Naely azhad, M.Si.
NPK: 196612311993031006

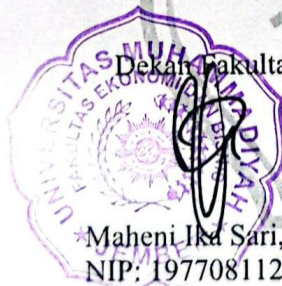
Anggota 2,



Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si.
NPK: 1964110818407039

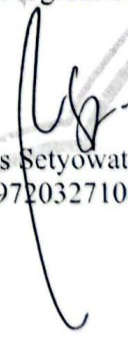
Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



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

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam yang pada akhirnya Skripsi ini telah terselesaikan, dan dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan karunianya sehingga Skripsi saya telah terselesaikan dengan baik.
2. Alm. Papa saya. Bapak Achmad Alhududillah yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a, serta pengorbanan untuk menysihkan finansialnya sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya hingga saat ini.
3. Mama saya Siti Mutmainah yang senantiasa tanpa lelah mendukung, menyemangati dan tidak pernah putus untuk mendo'akan saya hingga saat ini.
4. Kakak Miftahul Rochman yang telah menjadi support system, serta terima kasih atas saran, nasihat dan solusinya selama saya menyusun Skripsi ini.
5. Fahmi, Sandi, Dandy, Gofita, dan Indira yang telah membantu dan menemani saya selama penelitian, saya ucapkan terima kasih banyak atas semangat dan dukungannya.
6. Teman-teman seangkatan yang sama-sama sedang berjuang untuk menyelesaikan studi, saya ucapkan terima kasih dan terus semangat.



MOTTO

“...Sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Al-insyirah : 6-8)



KATA PENGANTAR

Saya mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan karuniaNya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Merek Al-Qodiri (Studi Kasus Pada Konsumen Al-Qodiri Yang Berdomisili Di Perumahan Tegal Besar Permai)” Syukur Alhamdulillah, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan dengan batas waktu yang telah ditentukan. Yang sebagai mana merupakan salah satu persyaratan Fakultas untuk menyusun Skripsi dalam rangka menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) pada Program Studi (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan Tugas Akhir atau Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik materi, moral, maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Dr.Trias Setyowati, SH, SE, MM.selaku Kepala Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Drs. Muhammad Naely azhad, ,M.Si.. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan disiplin dalam penulisan Skripsi ini,
5. Ibu Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dengan tekun dan sabar.
6. Ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si. selaku dosen penguji Skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan Skripsi ini,
7. Seluruh pegawai se-wilayah kantor kecamatan Sukorambi kabupaten Jember yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penyusunan Skripsi ini.

Jember, 12 Juli 2024
Yang menyatakan

Rifyal Zaihifni Ishaq
NIM.1710411091

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB 2.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2 Citra Merek.....	16
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	16
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	17
2.3 Kualitas Produk.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	18
2.4 Harga.....	19
2.4.1 Indikator Harga.....	19
2.5 Kepuasan Konsumen.....	20
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20

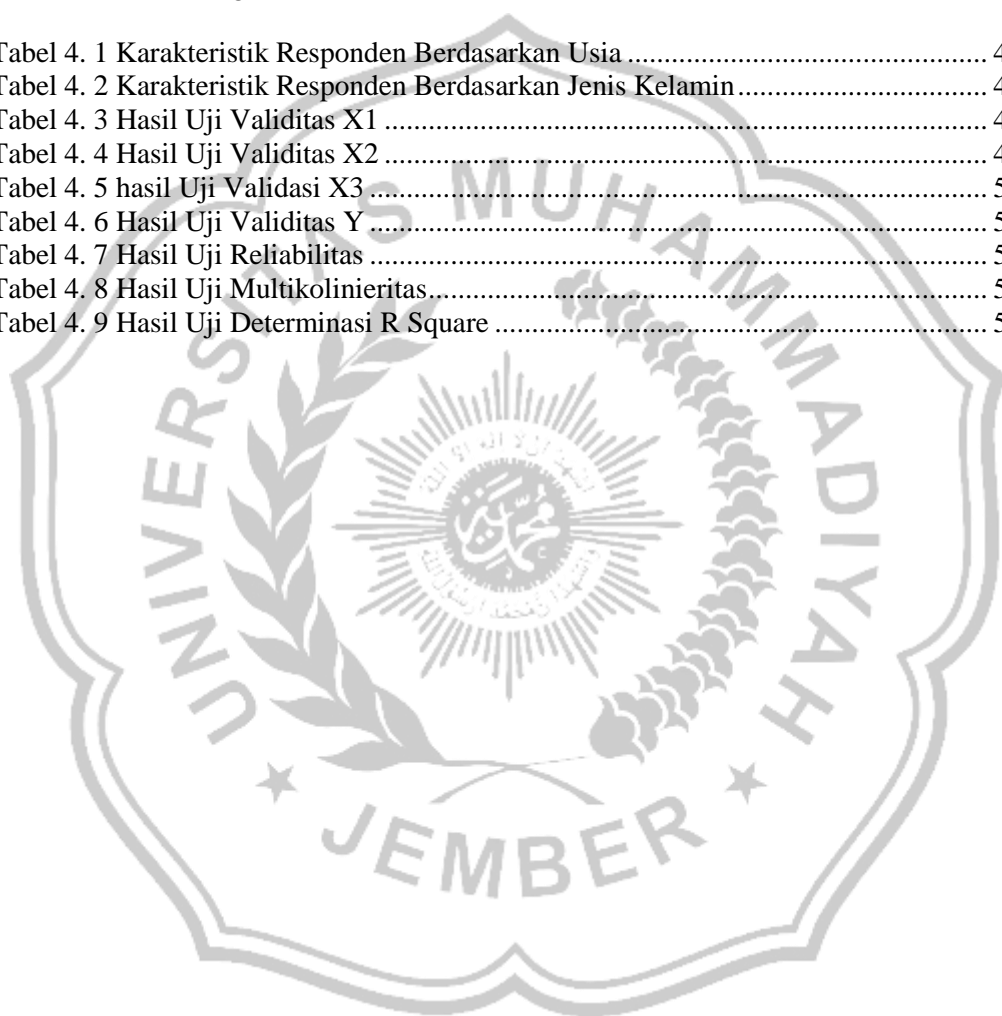
2.5.2	Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.6	Penelitian Terdahulu.....	22
2.7	Kerangka Konseptual	24
2.8	Hipotesis Penelitian.....	26
2.8.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.8.2	Pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.8.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.8.4	Pengaruh Simultan Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
BAB 3		35
METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Identifikasi Variabel.....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.3	Desain Penelitian	36
3.4	Jenis Data.....	37
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.5.1	Populasi.....	37
3.5.2	Sampel.....	37
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data	38
3.8	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1	Uji Instrumen Data.....	39
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.3	Uji Hipotesis.....	41
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	41
BAB 4		46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Penelitian	46
4.1.1	Profil Perusahaan	46
4.1.2	Visi dan Misi.....	47
4.2	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.3	Hasil Penelitian.....	49
4.3.1	Uji Validitas	49
4.3.2	Uji Reliabilitas	52
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.4	Pembahasan	57
4.4.1	Citra Merek Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.4.2	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57

4.4.3	Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	58
4.4.4	Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	58
BAB 5	63
PENUTUP	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan AMDK di Jember pada Tahun 2021 – 2023/ (doz)	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Kualitas produk AMDK di Jember.....	4
Tabel 1. 3 Data Penjualan Al-Qodiri 2021 – 2023	5
Tabel 1. 4 Hasil Survey Frekuensi Pembelian Pelanggan Al-Qodiri	6
Tabel 2. 1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas X1	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas X2	49
Tabel 4. 5 hasil Uji Validasi X3	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Y	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Determinasi R Square	56



DAFTAR GAMBAR



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	67
Lampiran 2	72

