

**Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Merek, Dan Kepuasan  
Pelanggan Sepatu Reebok Dan Skechers  
(Study Kasus Di Roxy Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Gita Nyali Yossi A  
NIM. 1610411178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JEMBER 2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Nyali Yossi A  
NIM 1610411178  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers (Study Kasus Di Roxy 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, 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, 2020

Yang menyatakan,



Gita Nyali Yossi A  
NIM. 16.10.411.178

**SKRIPSI****Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Merek, Dan Kepuasan  
Pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers  
(Study Kasus Di Roxy Jember)**

Oleh :

**Gita Nyali Yossi A  
NIM. 1610411178****Pembimbing:****Dosen Pembimbing Utama : Dr. Toni Herlambang. SE****MM Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S.****SE,MM**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers (Study Kasus Di Roxy Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Gita Nyali Yossi A  
 NIM : 1610411178  
 Hari :  
 Tanggal :  
 Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dra. Hj. Retno Enda Supeni, MM  
 NPK 95 10 256

Anggota 1,

Dr. Toni Herlambang, MM.  
 NPK. 06 03 425

Anggota 2,

Ira Puspitadewi S, SE, MM  
 NPK 15 09 633

Mengesahkan:



**Maheni Ika Sari, SE,MM**  
**NIP. 1977081120050120001**

Ketua Jurusan,

Dr. Haris Hermawan. SE., MM  
 NPK 15 03 640

## MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang**

**berilmu pengetahuan beberapa derajat.**

**Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Al-**

**Mujadillah:11)**

**‘Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ‘**

**(HR.Turmudzi)**



## 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 " Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers (Study Kasus Di Roxy Jember).

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

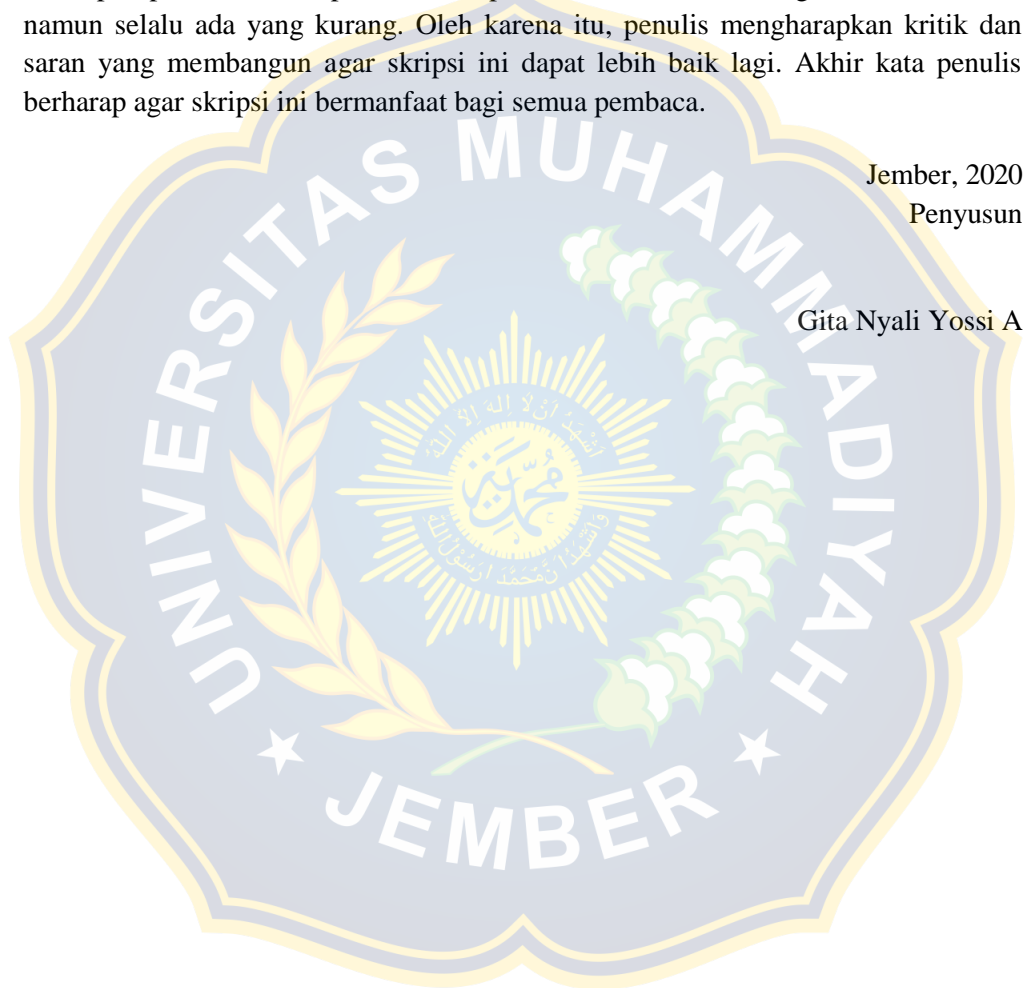
- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Dr. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Toni Herlambang, selaku dosen pembimbing I dan Ira PuspitaDewi S. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dra. Hj. Retno Endah Supeni, MM, 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 dan adik saya Dinar Tirta dan Rosa Lina, 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. Teman teman terdekatku Alfia Zulfa, Gora, Carnita, Nabela, Bayas, April, Toni dan Fallaq yang telah memberikan dukungan dan motivasi
- 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.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 2020  
Penyusun

Gita Nyali Yossi A





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	1
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>15</b>
1.1 Latar Belakang .....	19
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
2.1 Landasan Teori .....	21
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	22
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	22
2.1.3 Kualitas Produk .....	23
2.1.4 Atribut Produk .....	23
2.1.5 Tingkatan Produk .....	23
2.1.6 Klasifikasi Produk .....	24
2.1.7 Definisi Kualitas Produk .....	25
2.1.8 Dimensi Kualitas Produk .....	25
2.2 Ekuitas Merek .....	27
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	36
2.5 Kerangka Konseptual .....	37
2.6 Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	38
3.2 Desain Penelitian .....	38



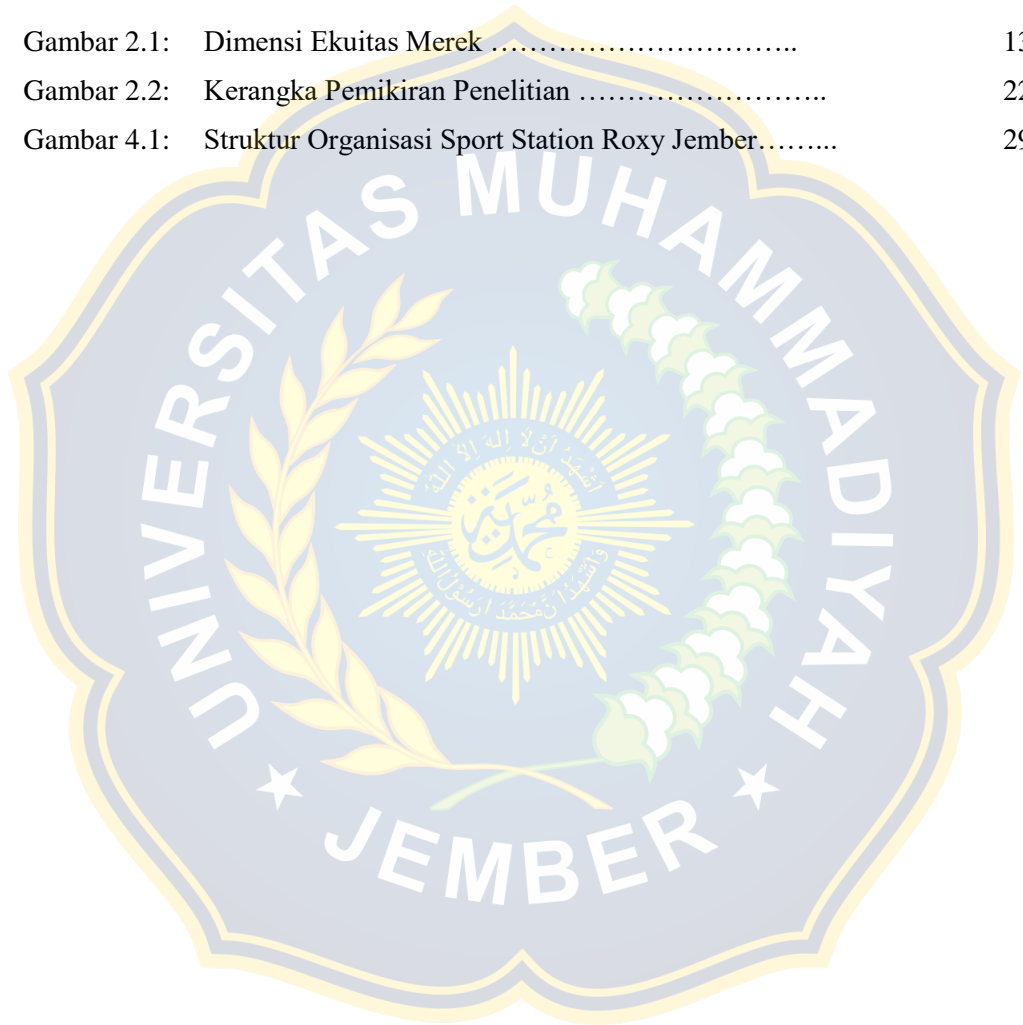
3.3 Populasi Dan Sampel.....	38
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	40
3.5.3 Uji Independent Sample T Test.....	41
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.1.1 Profil Singkat Sport Station Roxy Jember .....	42
4.1.2 Struktur Organisasi .....	42
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan .....	43
4.1.4 Aspek Personalia.....	44
4.1.5 Jam Kerja.....	44
4.1.6 Sistim Upah.....	44
4.1.7 Aspek Pemasaran .....	44
4.2 Statistik Deskriptif .....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden .....	45
4.3 Analisis Data.....	46
4.3.1 Frekuensi Kualitas Produk Sepatu Converse.....	46
4.3.2 Frekuensi Kualitas Produk Sepatu Reebok.....	47
4.4 Hasil Analisis Data .....	52
4.4.1 Uji Instrumen Data .....	52
4.4.2 Independent Sample T Test .....	55
4.4 Pembahasan .....	56
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Top Brand Award Indonesia .....	4
Tabel 1.2: Pra-Survey pengguna Converse dan Reebok di Roxy Jember	5
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4.1: Frekuensi Responden Menurut Usia .....	31
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	31
Tabel 4.4: Frekuensi Kualitas Produk Sepatu Converse .....	32
Tabel 4.5: Frekuensi Ekuitas Merek Sepatu Converse .....	33
Tabel 4.6: Frekuensi Kepuasan Pelanggan Sepatu Converse ..	34
Tabel 4.7: Frekuensi Kualitas Produk Sepatu Reebok .....	35
Tabel 4.8: Frekuensi Ekuitas Merek Sepatu Reebok .....	36
Tabel 4.9: Frekuensi Kepuasan Pelanggan Sepatu Reebok ..	37
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Validitas Sepatu Converse .....	38
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas Sepatu Reebok .....	39
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reliabilitas Sepatu Converse .....	39
Tabel 4.13: Hasil Pengujian Reliabilitas Sepatu Reebok .....	40
Tabel 4.14: Hasil <i>Independent Sample T Test</i> .....	40

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1:	Dimensi Ekuitas Merek .....	13
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	22
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Sport Station Roxy Jember.....	29



**DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Responden
- LAMPIRAN 4: Uji Validitas
- LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Uji Independent Sample T Test
- LAMPIRAN 7: Tabel r Product Moment
- LAMPIRAN 8: Dokumentasi Penelitian

