

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO PARFUM PERFUME LAB**

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Adi Maulana

41183402200004



Strata 1

Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO PARFUM
PERFUME LAB

Tanggal: 22 Januari 2025

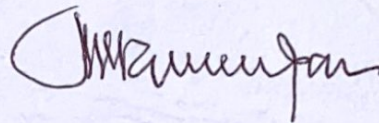
Oleh

Adi Maulana

NPM : 41183402200004

Disetujui

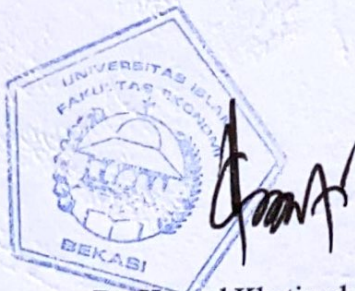
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M

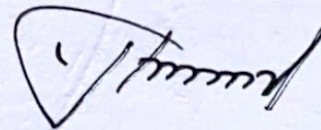
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO PARFUM PERFUME LAB

Tanggal: 30 Januari 2025

Oleh :

Adi Maulana

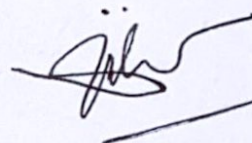
NPM : 41183402200004

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si.

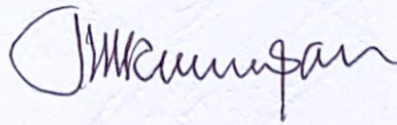
Penguji II



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Mengetahui

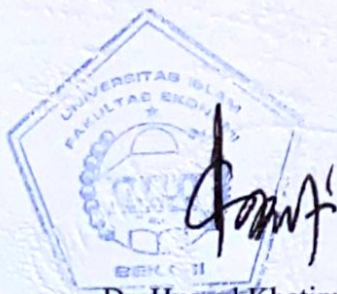
Pembimbing



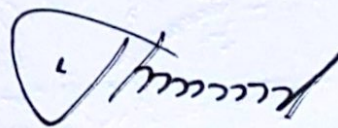
Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Maulana

NPM : 41183402200004

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemamparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarism atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada nya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 13 November 2024

Yang menyatakan



Adi Maulana

ABSTRAK

Adi Maulana (41183402200004)

Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab

xx +120 halaman+19 Tabel + 4 Gambar & Grafik + 21 Lampiran

Kata kunci : Harga, citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah mengetahui apakah pengaruh harga, citra merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan, observasi, dan kuesioner. Teknik sampel yang digunakan *random sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji statistik serta perhitungan menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program *Statistik Product and Service Solution (SPSS)*.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil regresi berganda $Y = 5,852 + 0,119X_1 + 0,567X_2 + 0,426X_3 + e$. Sedangkan hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel harga yaitu nilai t hitung $1,184 < t \text{ tabel } 1,985$ dengan sig $0,249 > 0,05$, variabel citra merek yaitu nilai t hitung $4,78 < t \text{ tabel } > 1,984$ dengan sig. $0,000 < 0,05$, variabel kualitas pelayanan yaitu nilai t hitung $4,551 > t \text{ tabel } 2,626$ dengan sig. $0,000 < 0,05$.

Dari perhitungan secara statistik nilai koefisien korelasi R sebesar 0,861 menunjukkan hubungan korelasi positif yang sangat kuat variabel harga (X_1), citra merek (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) gabungan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Parfum Perfume Lab. Angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,741 hal ini menunjukkan bahwa harga (X_1), citra merek (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) bersama-sama memiliki pengaruh 74,1% terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Parfum Perfume Lab. Sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Daftar Pustaka: 38 (2015-2023)

-

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamualaikum wr.wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab”.

Skripsi ini di ajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, dukungan, bimbingan, saran dan doa kepada :

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, masukan dengan sabar dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S- 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Dosen dan semua staf Tata Usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya.
5. Bapak Prasetyo Hadi selaku Manajer Toko Parfum Perfume Lab yang telah memberikan izin dan riset dalam penulisan skripsi ini.
6. Fakhurrazi selaku karyawan Toko Parfum Perfume Lab yang telah membantu memberikan data penjualan dalam penulisan skripsi ini.
7. Orang tua tercinta yaitu Bapak Dahlan dan Ibu Anisa beserta kakakku Nurhasanah, Titin Aisyah beserta kakak ipar dan keponakan om yang cantik, pinter dan sholeha khayara dan Zahra. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan serta doa sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, kelak penulis dapat membanggakan kalian.

8. Untuk teman -teman seperjuangan Nongkrong Kuy Rizky Adnan, Riski Setiawan, Sangga Rahmansyah Thalib, Aldilla Risqy Maulana, Yoga Saputra, Wahyu, Muhammad Yudo, dan Septyo Nugraha. Terima kasih sudah menjadi sahabat selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman yang luar biasa bersama kalian akan menjadi yang tidak terlupakan dan sangat dirindukan. Semoga persahabatan kita akan terus berlanjut sampai rambut kita memutih dan sukses terus untuk kita semua.
9. Sahabat dan teman-teman Dede Bagus, Lutfiyatul Qoamriyah, Januar Yudha, Dede Harly, Leni Marlina Putri, dan Ariffah Rohmawati yang selalu memberikan semangat, membantu, menyemangati, dan mendoakan sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini masih bnyak kekurangannya, maka penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum wr. Wb.

Bekasi, 13 November 2024

Penulis,

Adi Maulana 41183402200004

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	10
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	11
1.4 Ruang Lingkup Atau Pembatasan Masalah	11
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Harga	15
2.2.1 Definisi Harga	15
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga	15
2.2.3 Indikator-indikator Harga	16
2.2.4 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Citra Merek	17
2.3.1. Definisi Citra Merek	17
2.3.2 Faktor – Faktor Citra Merek	18
2.3.3 Indikator Citra Merek	19
2.3.4 Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.4.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	21

2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pemikiran	30
2.7 Hipotesis Penelitian.....	32
2.7.1 Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Parfum Perfume Lab.....	32
2.7.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab	33
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab	33
 BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.1.1 Metode Penelitian.....	34
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.1.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.2 Instrumen Penelitian	37
3.2.1 Variabel Harga (X1)	37
3.2.2 Variabel Citra Merek (X2)	38
3.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	38
3.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
3.3 Teknik Pengolahan Data	40
3.3.1 Uji Validitas.....	40
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.3.4 Analisis Regresi Berganda	42
3.3.5 Uji Hipotesis.....	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45

4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	45
4.1.3 Karakteristik Responden	46
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.2.1 Deskripsi Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	48
4.2.2 Deskripsi Variabel Harga (X1)	49
4.2.3 Deskripsi Variabel Citra Merek (X2)	51
4.2.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	52
4.3 Hasil Uji Statistik	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.1.1 Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	53
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1 Uji Normalitas	57
4.4.2 Uji Multikolinearitas	59
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.5 Hasil Uji Hipotesis	61
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.5.3 Hasil Uji F (Anova)	63
4.5.4 Hasil Uji T	63
4.6 Pembahasan	65
4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Parfum Perfume Lab	65
4.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.6.4 Kelemahan Penelitian	70
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	75
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Toko parfume Lab	2
Tabel 1. 2 Pra Survey Kepuasan Pelanggan pada Toko Parfum Perfume Lab	3
Tabel 1. 3 Jumlah Harga Pesaing	5
Tabel 1. 4 Pra Survey Harga Pada Toko Parfum Perfume Lab	6
Tabel 1. 5 Pra Survey Citra Merek Pada Toko Parfum Perfume Lab	7
Tabel 1. 6 Pra Survey Kualitas Pelayanan (X3)	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pengguna Jasa	48
Tabel 4. 5 Skor Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Kuesioner Harga (X1)	49
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Kuesioner Citra Merek (X2)	51
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan (X3)	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2)	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 14 Normalitas Kolmogorov -Smirnov Test	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda	61
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan)	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji t (Parsial)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Objek Penelitian oko Parfum Perfume Lab.....	45
Gambar 4. 2 Normal Probability Histogram	57
Gambar 4. 3 Normal Probability Plots.....	58
Gambar 4. 4 Scatterplot.....	60

Lampiran 20 Hasil Turnitin

Adi Maulana

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
3	positori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uhn.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
9	ejournal.stei.ac.id Internet Source	1%