

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
MENGUNAKAN JASA BORDIR RISQY
COLLECTION**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

Dimas Irdat Suratman

NIM: 2411806797



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
CIBITUNG

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA BORDIR RISQY COLLECTION**

Oleh

Nama : DIMAS IRDAT SURATMAN
NIM : 2411806797
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di cibitung pada tanggal

Dosen Pembimbing

Menyetujui ,
Ketua Jurusan Manajemen

Ricky Rizkie, SE, MM

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
CIBITUNG

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA BORDIR RISQY COLLECTION**

Oleh

Nama : DIMAS IRDAT SURATMAN
NIM : 2411806797
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2022
Waktu : 12.00 s/d 12.50 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM (.....)
Anggota I : Rubiah Fitriyanti, SKM, MM (.....)
Anggota II : Ricky Rizkie, SE, MM (.....)

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si,MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: DIMAS IRDAT SURATMAN
NIM	: 2411806797
Program Studi	: Manajemen
Nomor KTP	: 3175060207980010
Alamat	: Puri Cendana Blok F 27 No.17 RT.004 RW.048 Desa Sumber Jaya Kec.Tambun Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Bordir Risqy Collection ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih media kan atau mengalih format kan ,mengelola mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk di copot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari di ketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 14 Agustus 2022

DIMAS IRDAT SURATMAN
2411806797

ABSTRAK

Dimas Irdat Suratman, NIK : 2411806797 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Bordir Risqy Collection

Pertumbuhan persaingan usaha yang semakin ketat membuat banyak perusahaan menghasilkan suatu produk/jasa yang sama atau sejenis dengan kualitas yang baik pula, yang mengakibatkan perubahan perilaku konsumen di dalam mengambil keputusan untuk membeli/menggunakan suatu produk/jasa. Perusahaan mampu bersaing dan bertahan untuk memenangkan persaingan tersebut. Adapun masalah yang dihadapi seperti masih adanya komplain yang berhubungan dengan Pengaruh Harga yang diberikan, persepsi kualitas pelayanan dan citra merek yang masih belum di kenal oleh konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan jasa Bordir Risqy Collection. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian *survei* dengan model penelitian berupa pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel di lakukan dengan cara *Accidental* sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil regresi menunjukan bahwa 39,1% faktor-faktor Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan Harga sedangkan sisanya 61,9% dijelaskan dengan faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukan bahwa variabel pengaruh harga menunjukan hasil analisis t_{hitung} (3,045), dan variabel kualitas pelayanan menunjukan hasil analisis t_{hitung} (6,434) dimana t_{tabel} (2,138) maka secara parsial ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di toko anki inka batu jaya karawang. Sedangkan hasil uji F menunjukan bahwa hasil simultan variabel kualitas pelayanan dan harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai F_{hitung} (22.153) > F_{tabel} (2,700). Variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan jasa bordir Risqy Collection dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* tertinggi, yaitu nilai dari variabel Kualitas Pelayanan yaitu (0,512) **Kata kunci : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan**

ABSTRACT

Dimas Irdat Suratman, NIK : 2411806797 *The Effect of Price, Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Using Risqy Collection Embroidery Services*

The growth of increasingly fierce business competition makes many companies produce the same or similar products/services with good quality, which results in changes in consumer behavior in making decisions to buy/use a product/service. The company is able to compete and survive to win the competition. As for the problems faced, such as the existence of complaints related to the influence of prices given, perceptions of service quality and brand image that are still not known by consumers.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of prices, service quality and brand image on customer satisfaction using Risqy Collection embroidery services. The type of research used is survey research with a research model in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by accidental sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

*The regression results show that 39.1% of customer satisfaction factors can be explained by service quality and price, while the remaining 61.9% is explained by other factors that are not examined in this study. The results of the t-test indicate that the variable price influence shows the results of the analysis tcount (3,045), and the service quality variable shows the results of the analysis tcount (6.434) where ttable (2.138) then partially the three variables have a positive and significant effect on purchasing decisions at the Anki Inka Batu Jaya shop. karawang. While the results of the F test show that the simultaneous results of service quality and price variables simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions with the analysis results that the value of Fcount (22,153) > Ftable (2,700). The dominant variable affecting customer satisfaction for Risqy Collection embroidery services can be seen from the highest standardized coefficient beta value, namely the value of the Service Quality variable (0.512) **Keywords:** **Effect of Price, Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction***

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Salawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kitasemua mendapatkan syafaat nya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan jasa Bordri Risqy Collection ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena pertumbuhan di bidang jasa bordir ini mengalami pertumbuhan yang begitu pesat dan dengan persaingan yang ketat. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui keinginan seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Ricky Rizkie, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah dengan

penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga peneliti bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Bapak Anto selaku pemilik Usaha Bordir Risqy Collection yang telah memberikan izin dan memproses keperluan peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Ayahanda Agus Suratman serta Ibunda Naimah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Teman terbaik Hamidah yang telah memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama peneliti menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu peneliti selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti peneliti mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 14 Agustus 2022
Peneliti,

DIMAS IRDAT SURATMAN
NIM: 2411806758

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2. Harga.....	12
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
2.4. Hipotesis	26

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2. Jenis Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel.....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1. Variabel Bebas.....	31
3.5.2. Variabel Terikat.....	32
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	36
3.6.2. Persamaan Regresi.....	38
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	39
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.5. Uji Hipotesis	42

BAB IV. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Gambar Umum Perusahaan.....	45

4.1.2 Karakteristik Responden.....	46
4.1.3 Tanggapan Responden.....	48
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	59
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.2. Pembahasan.....	73
BAB IV Simpulan dan Saran	
5.1. Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76