

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK UMKM
BUMBU RUJAK MANIS CAK MIMIN**

SKRIPSI



Oleh:

CLARA SITA MAHARANI

NPM: 19024010089

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK UMKM
BUMBU RUJAK MANIS CAK MIMIN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

CLARA SITA MAHARANI
NPM: 19024010089

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK UMKM
BUMBU RUJAK MANIS CAK MIMIN**

Oleh:


CLARA SITA MAHARANI
NPM: 19024010089


Telah diterima pada tanggal:
10 Januari 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping


Pembimbing Utama


Prasmita Dian Wijayati, SP., M.Si
NIP. 20219920812235


Dr. Ir. Mubarakah, MTP
NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK UMKM
BUMBU RUJAK MANIS CAK MIMIN**

Oleh:

CLARA SITA MAHARANI

NPM: 19024010089

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada 10 Januari 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Prasmitta Dian Wijayati, SP., M.Si

NIP. 20219920812235



Dr. Ir. Mubarokah, MTP

NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Wanti Mindari, MP

NIP. 19631208 199003 2001



Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP

NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No.19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No 17 tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul :

“Pengaruh Citra Merek, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk UMKM Bumbu Rujak Manis Cak Mimin”.

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari *plagiarism*.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Clara Sita Maharani
NPM. 19024010089

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, pertolongan, dan hidayah serta ridha-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk UMKM bumbu rujak manis Cak Mimin”** dengan baik dan lancar. Penyusunan skripsi ini penulis ajukan guna memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada program studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Keterbatasan penulis skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ir. Mubarakah, MTP selaku dosen pembimbing utama serta Bapak Indra Tjahaja Amir, MP selaku dosen pembimbing utama sebelumnya dan Ibu Prasmita Dian Wijayati, SP., M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, M.M. selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan banyak doa, semangat, dan dukungan.

5. Teman-teman Agribisnis angkatan 2019 yang telah memberikan banyak dukungan serta membagikan ilmu yang dimilikinya.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan kerjasama demi kelancaran skripsi ini.
7. Seluruh pihak – pihak terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu – persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari jika dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca skripsi ini penulis harapkan untuk bisa memperbaiki skripsi ini sehingga menjadi lebih baik lagi.

Surabaya, Januari 2024

Penulis,

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK UMKM BUMBU
RUJAK MANIS CAK MIMIN**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PROMOTION, AND PRODUCT
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN MSME PRODUCTS BUMBU
RUJAK MANIS CAK MIMIN**

Clara Sita Maharani, Indra Tjahaja Amir, dan Prasmita Dian Wijayati

Abstrak

Para pelaku usaha dituntut untuk dapat berinovasi dengan menyesuaikan selera dan kebutuhan konsumen supaya konsumen dapat merasa puas. Citra merek, promosi, dan kualitas produk merupakan bagian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi bumbu rujak manis Cak Mimin dan mengetahui pengaruh citra merek, promosi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk bumbu rujak manis Cak Mimin. Metode penelitian yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada owner Cak Mimin dan kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil analisis deskriptif karakteristik konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berjenis kelamin perempuan, berusia 17-25 tahun, bertempat tinggal di Surabaya, pendidikan sarjana, bekerja sebagai pelajar dan wiraswasta, berpenghasilan rendah dan menengah, serta frekuensi pembelian 1-2 kali. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,001$). Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p = 0,017$). Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,001$).

Kata kunci: Citra merek, Promosi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Abstract

Business actors are required to be able to innovate by adapting to consumer tastes and needs so that consumers can feel satisfied. Brand image, promotion, and product quality are part of the factors that influence consumer satisfaction with a product. This research aims to describe the characteristics of consumers who have purchased and consumed Cak Mimin's sweet rujak seasoning and determine the influence of brand image, promotion and product quality on consumer satisfaction with Cak Mimin's sweet rujak seasoning products. The research method used is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS). Primary data was collected through interviews with the owner of Cak Mimin and questionnaires with a sample of 100 respondents taken using the purposive sampling method. The results of descriptive analysis of consumer characteristics show that most consumers are female, aged 17-25 years, live in Surabaya, undergraduate education, work as students and self-employed, low and middle income, and purchase frequency 1-2 times. The results of the SEM-PLS analysis show that brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction ($p = <0.001$). Promotion has a positive and significant effect on consumer satisfaction ($p = 0.017$). Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction ($p = <0.001$).

Keywords : Brand image, Promotion, Product Quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Konsumen.....	17
2.2.3 Karakteristik Konsumen.....	17
2.2.4 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	18
2.2.5 Promosi.....	25
2.2.6 Kualitas Produk	28

2.2.7	Kepuasan Konsumen	32
2.2.8	Hubungan Antar Variabel.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Hipotesis	42
III.	METODE PENELITIAN	43
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.2	Metode Penentuan Lokasi.....	43
3.3	Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	43
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5	Metode Analisis Data.....	47
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.5.2	Analisis SEM PLS	48
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	58
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Gambaran Umum UMKM Cak Mimin	64
4.1.1	Profil Cak Mimin.....	64
4.1.2	Visi dan Misi	65
4.1.3	Aneka Produk Bumbu Rujak Cak Mimin	66
4.1.4	Lokasi Usaha UMKM Cak Mimin	67
4.1.5	Struktur Organisasi.....	67
4.2	Karakteristik Konsumen	68
4.2.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	69
4.2.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tempat Tinggal ..	70

4.2.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan	71
4.2.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.6 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Penghasilan per Bulan	73
4.2.7 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	74
4.3 Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Konsumen.....	74
4.3.1 Deskripsi Variabel dan Indikatornya.....	74
4.3.2 Hasil Analisis SEM PLS	82
4.3.3 Pengujian Hipotesis	91
4.3.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	93
4.3.5 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
4.3.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	98
4.3.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	100
V. SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu	9
3.1	Skala Likert	46
3.2	Kriteria Skor Rataan Akhir	47
3.3	<i>Model Fit and Quality Indices</i>	57
3.4	Pengukuran Variabel.....	60
4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	69
4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tempat Tinggal.....	71
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	71
4.5	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.6	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	73
4.7	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	74
4.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel Citra Merek (X1)	75
4.9	Penilaian Responden Terhadap Variabel Promosi (X2)	77
4.10	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X3).....	79
4.11	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)...	81
4.12	Hasil <i>Output Combine Loading</i> dan <i>Cross Loading</i>	82
4.13	Hasil Nilai <i>Average Variances Extracted (AVE)</i>	84
4.14	Hasil <i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i>	85
4.15	Hasil <i>Composite Reliability</i>	86
4.16	Hasil <i>Cronbach Alpha</i>	87
4.17	Hasil <i>Model Fit Indices</i>	87

4.18 Nilai <i>R-Square</i>	89
4.19 Nilai <i>Effect Size</i> (f^2)	90
4.20 Nilai <i>Q-Square</i>	91
4.21 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	92

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Omzet Penjualan Produk UMKM Cak Mimin Tahun 2021-2022	4
1.2	Volume Penjualan Produk Bumbu Rujak Manis Cak Mimin Bulan Juli-Desember Tahun 2022.....	5
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	36
2.2	Alur Kerangka Pemikiran	41
3.1	Rancangan Model Struktural.....	49
3.2	Model Diagram Jalur.....	51
4.1	Bumbu Rujak Manis Cak Mimin	64
4.2	Cak Mimin Sebagai Narasumber di Talkshow She Radio.....	65
4.3	Lokasi UMKM Cak Mimin.....	67
4.4	Struktur Organisasi UMKM Cak Mimin	68
4.5	Diagram Path.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	110
2.	Tabulasi Data Penelitian.....	114
3.	<i>Indicator Loadings and Cross Loadings</i>	123
4.	Nilai Akar Kuadrat AVE.....	123
5.	Analisis Inner Model (R ²) dan (Q ²).....	123
6.	Hasil Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>).....	124
7.	<i>Path Coefficient</i> dan <i>P-Values</i>	124
8.	Hasil Model Data Penelitian.....	124
9.	Data Volume Penjualan Produk Bumbu Rujak Manis Cak Mimin Bulan Juli-Desember Tahun 2022.....	125
10.	Omzet Penjualan Produk UMKM Cak Mimin Tahun 2021-2022.....	125
11.	Surat Izin Penelitian.....	125