

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE
DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

BIMA ALDIAN YUDHANA

NPM.18012010234/FEB/EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2022

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE
DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Oleh :

BIMA ALDIAN YUDHANA

18012010234/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI

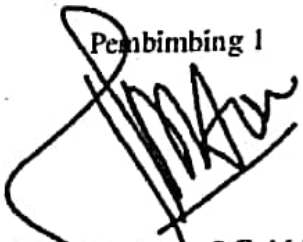
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE
DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO**

Yang Diajukan

Bima Aldian Yudhana
18012010234/FEB/EM

Telah disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

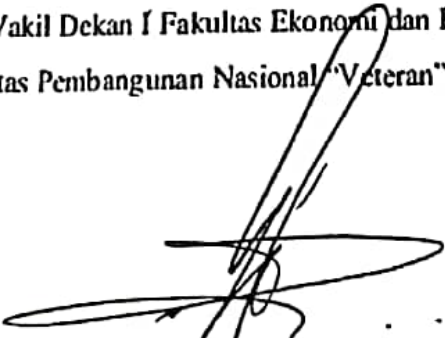
Pembimbing I


Ugy Soehianto, S.E. M.M.
NIP.196708182021211001

Tanggal: 22-06-2022

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Eko Purwanto, M.Si.
NIP. 195903291987031001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI,

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE
DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO**

Oleh :

Bima Aldian Yudhna
18012010234/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 4 Juli 2022**

Koordinator Program Studi



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP.196206161989032001

Pembimbing Utama



Ugy Soebiantoro, S.E. M.M.
NIP.196708182021211001

Mengetahui

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 195908281990031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bima Aldian Yudhana

NPM : 18012010234

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

"PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO"

Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar

Surabaya, 11 Juli 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

Mahasiswa



Bima Aldian Yudhana
NPM. 18012010234

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat diberikan kesempatan untuk menyelesaikan proposal laporan akhir yang berjudul : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO”**.

Penulis akui bahwa kesulitan selalu ada di setiap proses pembuatan proposal laporan akhir ini, tetapi faktor kesulitan itu lebih karena datang dari diri sendiri. Semua proses kelancaran pada saat pembuatan proposal laporan akhir ini tidak lepas dari segala bantuan dari berbagai pihak yang dengan baik hari memberikan sumbangsuhnya.

Selama melakukan penulisan skripsi ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih pada Bapak UGY SOEBIANTORO, S.E.,M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis selama menyelesaikan proposal laporan akhir ini. Adapun penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, sebagai Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, Mt, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis FEB UPN “Veteran” Jatim.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE.MM, sebagai Kaprogdi Program Studi Manajemen FEB UPN “Veteran” Jatim.

4. Bapak UGY SOEBIANTORO, S.E.,M.M, sebagai dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas segala kontribusi dan nasehat-nasehat selama penulis menyusun proposal akhir ini.
5. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si,CRP sebagai dosen wali penulis.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen maupun Staf Karyawan FEB. Terima Kasih atas segala bantuan selama ini. Serta tak lupa penulis memberikan rasa terima kasih secara khusus kepada:
 - 7 Ibu, adek, ayah serta keluarga besar yang telah mendukung dan membimbing penuh kasih sayang dan doa yang selalu dipanjatkan tak henti-hentinya oleh orang tua kepada penulis.
 - 8 Serta seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada. Akhir kata semoga proposal laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya teman-teman di Jurusan Manajemen.

Surabaya, 22 februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	18

2.2.2	Pengertian Citra Merek	20
2.2.2	Citra Merek	21
2.2.3	Faktor-faktor Citra Merek.....	23
2.2.4	Indikator-Indikator Yang Membentuk Citra Merek	24
2.2.5	Kualitas Produk.....	25
2.2.6	Kepuasan Konsumen	28
2.2.7	Komponen Kepuasan Konsumen.....	30
2.2	Hubungan Antar Variabel	31
2.2.1	Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Konsumen	31
2.2.2	Hubungan Antar Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen ..	32
2.3	Kerangka Konseptual	34
2.4	Hipotesis Penelitian	34
BAB III		36
METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.2	Pengukuran Variabel	40
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4	Pengumpulan Data	42
3.4.1	Jenis Data.....	42
3.4.2	Sumber Data	42

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	43
3.5.1 Teknik Analisis	43
3.5.2 Fungsi Metode Partial Least Square (PLS).....	45
3.5.3 Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	46
3.5.4 Langkah-langkah PLS.....	47
3.5.5 Asumsi PLS	51
3.5.6 Ukuran Sampel	51
3.5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
BAB IV	54
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskriptif Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil Perusahaan	54
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	55
4.2.2 Deskripsi Citra Merek dan Indikatornya.....	57
4.2.3 Deskripsi Kualitas Produk dan Indikatornya	59
4.2.4 Deskripsi Kepuasan Konsumen dan Indikatornya	64
4.3 Analisis Data	66
4.3.1 Evaluasi Outlier.....	66

4.3.2	Evaluasi Reliabilitas.....	70
4.3.3	Latent Variable Correlations	71
4.3.4	Evaluasi R-square.....	72
4.3.5	Inner Model (Pengujian Model Struktual).....	73
4.3.6	Uji Kausalitas	74
4.4	Pembahasan	75
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS.....	47
Gambar 4.1 Inner Model nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan data penjualan celana jeans Gabrielle dan Lois tahun 2018-2019	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur atau Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	56
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Citra Merek (X1).....	57
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X2).....	59
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.7 Outlier Data	67
Tabel 4.8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	68
Tabel 4.9 Average variance extracted (AVE).....	69
Tabel 4.10 Composite Reliability.....	70
Tabel 4.11 Korelasi Variabel (Latent Variable Correlations).....	71
Tabel 4.12 R-square	72
Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	83
Lampiran 2 Uji Outlier.....	85
Lampiran 3 Deskriptif Data Jawaban Responden.....	86
Lampiran 4 Frekuensi Data Jawaban Responden	86
Lampiran 5 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square	92
Lampiran 6 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstrapping.....	93
Lampiran 7 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) antar variabel	93
Lampiran 8 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) antara dimensi dengan variabel.....	94
Lampiran 9 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values).....	94
Lampiran 10 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	95
Lampiran 11 Latent Variable Correlations	96
Lampiran 12 Cross Loading.....	96
Lampiran 13 R Square	96
Lampiran 14 AVE.....	97
Lampiran 15 Composite Reliability	97

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CELANA JEANS GABRIELLE
DI MATAHARI LIPPO PLAZA SIDOARJO**

Oleh:

Bima Aldian Yudhana
18012010234/FEB/EM

Abstrak

Kepuasan Konsumen dapat dilihat ketika sebuah produk dapat memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumen. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain citra merek dan kualitas produk yang dimana menjadi variabel dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian Celana Jeans Gabrielle di Matahari Lippo Plaza Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana variabel dependen adalah kepuasan konsumen dan variabel independen dalam penelitian ini adalah citra merek dan kualitas produk. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling terdapat 80 responden dan analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS). Hasil analisis penelitian ini Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen celana jeans Gabrielle di Matahari Lippo Plaza Sidoarjo dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen celana jeans Gabrielle di Matahari Lippo Plaza Sidoarjo.

Kata Kunci: citra merek, kepuasan konsumen, kualitas produk