



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP BRAND IMAGE
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
(STUDI EMPIRIS PADA PELANGGAN AC DAIKIN di UK.
PETRA)**

HENY WIJAYA

161500132

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si

PROGRAM STUDI MANAJEMEN & BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP BRAND IMAGE MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(STUDI EMPIRIS PADA PELANGGAN AC
DAIKIN DI UK. PETRA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**HENY WIJAYA
NIM: 161500132
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pelanggan AC Daikin di UK, Petra)


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Heny Wijaya
- b. NIM : 161500132
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji.

Tanggal: 13 Mei 2023

Dosen Pembimbing


Dr/ Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 196710191992032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pelanggan AC Daikin di UK. Petra)

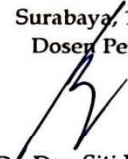
Identitas Mahasiswa

e. Nama : Heny Wijaya
f. NIM : 161500132
g. Program Studi : Manajemen
h. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Alamat e-mail : dtl.henywijaya@gmail.com ✓

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M
NIP. 1109598/DY

Surabaya, 13 Mei 2023
Dosen Pembimbing,


Dr. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 196710191992032001

Mengetahui,
Dekan,

Tony Susilo Wilafwo, S.E., M.pd., M.SM.
NPP : 0709494/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heny Wijaya

NIM : 161500132

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pelanggan AC Daikin di UK Petra)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Mei 2023

Mahasiswa,



Heny Wijaya

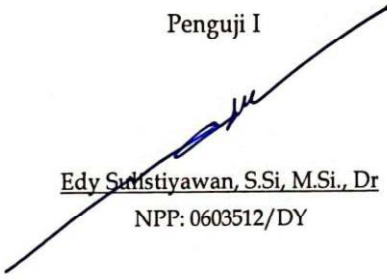
NIM: 161500132

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 05 Juli
Tahun : 2023


Penguji I



Edy Santiyawan, S.Si, M.Si., Dr

NPP: 0603512/DY

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M

NPP : 1512763/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas penyertaan Tuhan dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan Judul: **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pelanggan AC Daikin di UK. Petra)”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya proposal penelitian ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Siti Istikhoroh, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Kepada kedua orang tua, kakak dan adik serta suami saya yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
7. Teman saya diantaranya Tari, Hilwah, Kurnia serta rekan-rekan

seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 13 Mei 2023

Penulis

Henry Wijaya

NIM: 161500132

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP BRAND IMAGE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

3.3.2	Sumber Data.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Kuisisioner	40
3.4.2	Lokasi Penelitian.....	40
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1	Variabel Penelitian	40
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.6.2	Teknik Analisis Data Moderated Regression Analysis (MRA)	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Hasil Penelitian.....	47
	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
	Frekuensi Jawaban Responden	47
	Uji Validitas	49
	Uji Reliabilitas.....	51
	Uji Normalitas	52
	Moderate Regression Analisis (MRA).....	53
	Pengujian Hipotesis pertama	53
	Pengujian Hipotesis kedua	55

4.2	Pembahasan	56
4.2.1	Pengaruh kualitas produk terhadap <i>brand image</i> ...	56
4.2.2	Kepuasan Pelanggan memperkuat pengaruh Kualitas Produk terhadap Brand Image	57
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Simpulan.....	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand</i>	2
Tabel 1.2 Merk Air Conditioner terkenal di Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan	12
Tabel 4.1 Frekuensi jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Image</i> ..	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Hasil Normalitas	53
Tabel 4.7 Uji t Model Regresi I	53
Tabel 4.8 Uji R Square Model Regresi I.....	54
Tabel 4.9 Uji t Model Regresi II	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 Halaman Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Olah Data SPSS