



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

**SKRIPSI
PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. DIAN NUSANTARA MURNI (2020)**

**Robertus Paulka Na'ur
151500038**

**Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, M.SM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2020**

**PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. DIAN NUSANTARA MURNI (2020)**

SKRIPSI

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

**ROBERTUS PAULKA NA'UR
NIM: 151500038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji pada:

Tanggal : 3 Agustus 2020









Surabaya, 3 Agustus
Dosen Pembimbing,






A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Tony Susilo Wibowo, SE, MPd,
M.SM

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Robertus Paulka Na'ur
2. NIM : 151500038
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 21 Januari 2020
5. Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image ,Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Dian Nusantara Murni
6. Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, M.SM
7. Konsultasi :

NO	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/ Kegiatan
1.	21 - 01 - 2020		Judul Acc
2.	04 - 03 - 2020		Bab I Revisi
3.	04 - 03 - 2020		Bab 1 Revisi
4.	20 - 03 - 2020		Bab 1 Acc
5.	04 - 03 - 2020		Bab II Revisi
6.	20 - 03 - 2020		Bab II Acc
7.	04 - 03 - 2020		Bab III Revisi
8.	20 - 03 - 2020		Bab III Revisi

9.	25 - 03 - 2020		Bab III Acc
10.	26 - 03 - 2020		Seminar Proposal
11.	20 - 07 - 2020		Bab IV Revisi
12.	24 - 07 - 2020		Bab IV Acc
13.	24 - 07 - 2020		Bab V Acc

Bimbingan selesai pada tanggal : 14 Juni 2020

Surabaya, 3 Agustus 2020
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, M.SM

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Social Distancing , Word
Of Mouth dan Kualitas Produk
Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen Sabun Merek Lifebouy
Pada Alfamart Jemur Wonosari Surabaya

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Riesta Rosalina Kusumawardani
- b. NIM : 151500235
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat E-mail : riestarosalina13@gmail.com



Surabaya, 20 Desember 2020
Dosen Pembimbing,

(I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M)
NPP: 1100598/DY



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Calon Pengantin Menggunakan Jasa Wedding Organizer Pada Pameran Wedding Royal Plaza Surabaya (2019)”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi - tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. Selaku dosen pembimbing skripsi dan pendamping penulisan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi dengan sangat sabar dan memprioritaskan mahasiswanya dengan sebaik-baiknya (khususnya saya).
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Borgias dan Ibu Maria yang telah memberikan doa, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai dengan penulisan skripsi ini selesai.

7. Teman – teman Manajemen 2015 D terima kasih atas segala bantuannya.
8. Teman – teman Program Studi Manajemen angkatan 2015 terima kasih atas segala bantuannya.
9. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robertus Paulka Na'ur

NIM : 151500038

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi

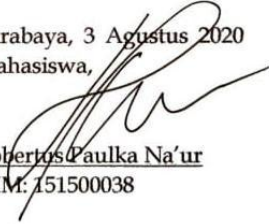
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Brand Image ,Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Dian Nusantara Murni" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademi 2019-2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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, 3 Agustus 2020
Mahasiswa,


Robertus Paulka Na'ur
NIM: 151500038

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian.....	4
Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
Penelitian Terdahulu.....	7
Landasan Teori	
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2.2 Brand Image.....	14
2.2.3 Harga	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan	28
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	32
KerangkaKonseptual.....	37
Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian	40
Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
Populasi	41
Sampel	42
Teknik Pengambilan sampel	43
Jenis dan Sumber Data	
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	43
Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	44
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	45
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
Variabel Penelitian	47
Definisi Operasional	48
Teknik Analisis Data	
Pengujian Instrumen Penelitian	51
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda	56
3.6.4 Pengujian Hipotesis	57

BAB IV ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1. Sejarah Perusahaan	61
4.1.2 Visi dan Misi	61
4.1.3 Struktur Organisasi	62
4.1.4 Job Description	63
Deskripsi Hasil Penelitian	67
4.2.1. Karakteristik Responden	67
4.2.2 Distribusi Frekuensi Hasil Data Jawaban Responden	
.....	68
Analisis Data Penelitian	72
4.3.1 Uji Validitas	72
4.3.2 Uji Reliabilitas	74

4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.4.1 Karakteristik Responden.....	84
4.4.2 Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.4.5 Pengaruh Secara Simultan Brand Image, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Brand Image.....	70
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	71
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan....	72
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.8 Uji Validitas	74
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.10 Uji Normalitas	77
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi dan Determinasi ...	83
Tabel 4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji T	84
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	38
3.1 Rancangan Penelitian	41
4.1.3 Stuktur Organisasi.....	63
4.1 Uji Normalitas	77
4.2 Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 OutPut SPSS Pengolahan Data