

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU
PRABAYAR XL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

BAGUES YUGO PRASETYO

183112340250225



PROGRAM STUDI

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR
XL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

Bagoes Yugo Prasetyo

183112340250225



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR XL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2022



BAGOES YUGO PRASETYO

183112340250225

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KARTU PRABAYAR XL DI RAWAMANGUN JAKARTA
TIMUR

NAMA MAHASISWA : BAGOES YUGO PRASETYO

NOMOR POKOK : 183112340250225

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

MENYETUJUI,

PEMBIMBING TUGAS AKHIR,



(Olivia Yolanda, S.E., M.M.)

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)


JAKARTA: Agustus 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA
MEREK DAN PERSEPSO HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR XL
DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR
Nama Mahasiswa : BAGOES YUGO PRASETYO
Nomor Pokok : 183112340250225
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,



(Olivia Yolanda, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,



(Dr. I Madé Adnyana, S.E., M.M.)

Anggota / Penguji,



(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahui,

Dekan,



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta: Agustus 2022

Tanggal Lulus: 19 Agustus 2022

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR XL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

Oleh:

BAGOES YUGO PRASETYO

183112340250225

Penulisan skripsi ini dibawah bimbingan ibu Olivia Yolanda, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar XL di Rawamangun, Jakarta Timur. Metode analisis ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian memiliki persamaan regresi $Y = 0,187 X_1 + 0,076 X_2 + 0,505 X_3$. Berdasarkan uji t menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Bersumber pada $t_{hitung} 4,024 > t_{tabel} 1,98498$ serta nilai sig. $0,000 < 0,05$. Untuk variabel citra merk berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan bersumber pada $t_{hitung} 0,616 < t_{tabel} 1,98498$ serta nilai sig. $0,539 > 0,05$. Dan untuk variabel persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan bersumber pada $t_{hitung} 3,739 > t_{tabel} 1,98498$ serta nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang kuat. Diantara ketiga variabel yang sangat signifikan merupakan variabel kualitas produk (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 4,024 > t_{tabel} 1,98498$ serta nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan variabel persepsi harga (X_3) dengan $t_{hitung} 3,739 > t_{tabel} 1,98498$ serta nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini diharapkan mutu dapat meningkatkan kualitas produk dan persepsi harga yang dapat mendukung buat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualits Produk, Citra Merk, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION XL PREPAID CARD IN RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

By:

BAGOES YUGO PRASETYO

NPM: 183112340250225

Writing this thesis under the guidance of Mrs. Olivia Yolanda, S.E., M.M.

This study aims to determine product quality, brand image and price perception on XL Prepaid Card Customer Satisfaction in Rawamangun, East Jakarta. This analysis method uses Multiple Linear Regression Analysis and uses the SPSS version 23 program. The results of the study have a regression equation $Y = 0.187 X1 + 0.076 X2 + 0.505 X3$. Based on the t test shows that there is an influence between product quality on customer satisfaction. Based on tcount 4.024 > ttable 1.98498 and sig. 0.000 < 0.05. For the variable brand image has a positive and insignificant effect on customer satisfaction which comes from tcount 0.616 < ttable 1.98498 and sig. 0.539 > 0.05. As for the price perception variable on consumer satisfaction, it is obtained from the tcount value of 3.739 > ttable 1.98498 and the value of sig. 0.000 < 0.05.

Partially or simultaneously have a strong influence. Among the three very significant variables is the product quality variable (X1) with a tcount value of 4.024 > ttable 1.98498 and a sig value. 0.000 < 0.05 and price perception variable (X3) with tcount 3.739 > ttable 1.98498 and sig. 0.000 < 0.05. The results of this study are expected to improve product quality and price perceptions that can support customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price Perception and Customer Satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Bagoes Yugo Prasetyo
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Juli 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Manunggal II Rt. 011 Rw. 006 Kel.
Rambutan, Kec. Ciracas, Jakarta Timur
Telepon/HP : 08778622918
Email : bagusyugo28@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2005 – 2012 : SDN Rambutan 06 Pagi
2012 – 2015 : SPM Negeri 106 Jakarta
2015 – 2018 : SMA Wijaya Kusuma
2018 – 2022 : Unibersitas Nasional

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR XL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan tugas akhir ini tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Army Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Olivia Yolanda, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang membimbing dan membantu penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
6. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Bapak dan Mamah beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada Dina Amandha selaku sahabat yang sudah senantiasa memberikan semangat serta doa dalam proses perkuliahan dan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman SMA yang terdapat dalam grup “Rakyat Autis” yang terdiri dari Fikri Abdillah, Abdul Wahid, Rezky Alfero, Zaedan dan Dika Dewa yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada One Piece yang telah menemani dan memberikan semangat lebih untuk penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Grup perkumpulan Pemuda Pemudi Aliansi yang terdiri semenjak semester satu yaitu terdiri dari Andhika yoga, Beny Lesmana, Iyanwar Wijaya, Alfie Fahreza, Setyo Prabowo, Adnan Rido, Naufal Tarmizi, Ade Irawan, Ifan Randika, Enso Dzikri, dan lain-lain sudah menemani penulis untuk berkembang dalam menyerap ilmu pengetahuan dan menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Serta teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, cerita selama perkuliahan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut. Semoga kebaikan serta dukungan mereka kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 28 Juli 2022

Bagoes Yugo Prasetyo

183112340250225

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	VI
RIWAYAT HIDUP.....	VIII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN	5
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. PENELITIAN TERDAHULU.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Kualitas Produk	30
3. Citra Merek.....	34
4. Persepsi Harga.....	36
5. Kepuasan Pelanggan.....	39
B. KETERKAITAN ANTAR VARIABEL.....	42
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	42
2. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	43
3. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan	44

C. HASIL PENELITIAN YANG SESUAI DENGAN HASIL RUJUKAN PENELITIAN	45
D. KERANGKA ANALISIS	48
E. HIPOTESIS.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Objek Penelitian	50
B. DATA PENELITIAN.....	50
1. Sumber data dan Jenis data.....	50
a. Sumber data	50
b. Jenis data.....	50
2. Populasi dan Sampel.....	29
a. Populasi	29
b. Sampel.....	29
C. TEKNIK DAN ALAT PENGUMPULAN DATA.....	30
D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	31
1. Variabel Independent (Bebas)	31
2. Variabel Dependent (Terikat).....	31
E. METODE ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	33
1. Metode Analisis.....	33
a. Metode Analisis Deskriptif.....	33
b. Metode Analisis Inferensial	33
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
2. Uji Instrumen	34
a. Uji Validitas.....	34
b. Uji Realibilitas.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinearitas	35
c. Uji Autokorelasi.....	35
d. Uji Heteroskedastisitas.....	36
4. Uji Kelayakan Model	36

a. Uji F.....	36
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	36
1. Penguji Hipotesis (Uji T).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. HASIL PENELITIAN.....	38
1. Deskripsi Data Penelitian.....	38
a. Sejarah XL.....	38
b. Visi.....	41
c. Misi.....	41
2. Karakteristik Responden.....	41
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Perkerjaan.....	44
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
2. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	46
a. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
3. Metode Analisis.....	50
a. Uji Instrumen.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
b. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinearitas.....	53
3. Uji Autokorelasi.....	54
4. Uji Heteroskedastisitas.....	54
c. Uji Kelayakan Model.....	56
1. Uji F.....	56
2. Uji Koefisien Determinasi.....	57
d. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58

e. Pengujian Hipotesis.....	59
B. PEMBAHASAN	61
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	62
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. KESIMPULAN.....	64
B. SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70
LAMPIRAN II	76
LAMPIRAN III.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Sim Card Prabayar</i> 2020-2021	2
Tabel 1. 2 Total Penjualan Kartu Prabayar XL di Rawamangun 2021	2
Tabel 2. 1 Hasil Rujukan Penelitian.....	45
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 3 Pendapatan	45
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1).....	46
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Citra Merek (X_2)	47
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X_3).....	48
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Spearman's Rho</i>	55
Tabel 4. 14 Uji F	57
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4. 16 Nilai Koefisien Regresi	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Analisis	48
Gambar 4. 1 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Gambar 4. 5 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	56