

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN
HAUS DI CABANG PEJATEN**

TUGAS AKHIR

NADYA PUTRI NOVITA

193402516122



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN
HAUS DI CABANG PEJATEN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

NADYA PUTRI NOVITA

193402516122



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN

HAUS CABANG PEJATEN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta,



NADYA PUTRI NOVITA

193402516122

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINUMAN HAAUS DI
CABANG PEJATEN**

Nama Mahasiswa : **NADYA PUTRI NOVITA**

Nomor Pokok : **193402516122**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta, 23 November 2022

LEMBAR PENGESAHAN

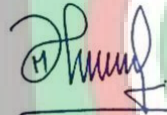
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINUMAN HAUS DI
CABANG PEJATEN**

Nama Mahasiswa : **NADYA PUTRI NOVITA**

Nomor Pokok : **193402516122**

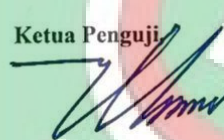
Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.)

Ketua Penguji



(Prof. Dr. Yuddy Chrisnandi, S.H., S.E., M.M.)

Anggota/Penguji



(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Dekan,



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

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN HAUS DI CABANG PEJATEN

Oleh:

Nadya Putri Novita

NPM: 193402516122

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, lokasi, persepsi harga dan citra merk terhadap kepuasan konsumen pada minuman Haus di cabang Pejaten. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel persepsi harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel citra merk tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualita Produk, Lokasi, Persepsi Harga, Citra Merk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, LOCATION, PRICE PERCEPTION AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION ON HAUS BEVERAGES IN PEJATEN BRANCH

By:

Nadya Putri Novita

NPM: 193402516122

Thesis, under the guidance of Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

This study aims to determine the effect of product quality, location, price perception and brand image on consumer satisfaction with Haus drinks at the Pejaten branch. The research method used in this study is a quantitative method. The sample in this study amounted to 100 respondents. The data collection technique in this study was to use a questionnaire. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses SPSS version 23. The results show that the quality variable has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable, the location variable has no effect on the customer satisfaction variable, the price perception variable has no effect on the customer satisfaction variable, brand image variable has no effect on consumer satisfaction variable.

Keywords: *Product Quality, Location, Perceived Price, Brand Image, Consumer Satisfaction*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : NADYA PUTRI NOVITA
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 Juni 2001
3. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
4. Alamat : Gaperi 1 blok mm no:09 RT 03/RW 20
5. No Handphone : 085693985349
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : nadyapn07@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN 06 Bojonggede
2. 2013 – 2016 : SMP Tonjong
3. 2016 – 2019 : SMKN 1 Bojonggede
4. 2019 – 2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebanar – benarnya.

Jakarta,

Nadya Putri Novita

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas petunjuk dan pertolongannya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Haus Di Cabang Pejaten”.

Untuk diajukan

guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan rasa syukur, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, 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 Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M selaku dosen pembimbing tugas akhir yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan tugas akhir ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sampai akhir.
6. Seluruh Jajaran Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

yang telah membina, memberikan ilmu, dan memberikan dukungan serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Seluruh Jajaran staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis bapak Nofrizal dan ibu Yusnita yang tiada hentinya mendoakan dan selalu memberi dukungan secara finansial maupun motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional. Terimakasih atas doa yang selalu ada di setiap sholatnya bagi penulis agar menjadi orang yang berguna bagi agama, bangsa dan Negara serta kebanggaan keluarga.
9. Kepada Aliya Putri Novita, Giovanni Putra Nofita, Atifa Putri Nofita selaku adik penulis yang selalu memberi dukungan selama ini.
10. Kepada Nenek, Cici, Tante Santi yang selalu memberi dukungan moril kepada penulis
11. Kepada diri sendiri yang telah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih karena sudah kuat sampai akhir.
12. Iqbaal Dhiafakhri Ramadhan yang telah menjadi motivator bagi penulis
13. Kepada teman-teman di Universitas Nasional, khususnya untuk Program Studi Manajemen Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah berbagi suka duka selama penulis menjalani masa berkuliah hingga akhirnya penulis lulus.
14. Kepada teman-teman penulis Mira Maryani, Meliana, Arsanti, Widi, Inanta, Lulu, Danis, Ade Rosdiana, teman-teman Smk dan teman-teman organisasi HMI yang membantu baik langsung maupun tidak langsung dan memberi dukungan pada penulis.
15. Kepada teman-teman seperbimbingan yang sudah berjuang bersama dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Demikianlah, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis. Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya menyempurnakan sehingga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, Februari 2023

Nadya Putri Novita



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| COVER | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| ABSTRAK | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Manajemen Pemasaran..... | 6 |
| B. Teori ABC (Antecedent, Behavior, dan Consequences)..... | 7 |
| C. Kepuasan Konsumen..... | 10 |
| D. Kualitas Produk..... | 11 |
| E. Lokasi..... | 12 |
| F. Persepsi Harga..... | 14 |
| G. Citra Merk | 15 |
| H. Hasil Penelitian Terdahulu | 17 |
| I. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian | 19 |
| J. Kerangka Analisis | 21 |
| K. Hipotesis..... | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Objek Penelitian | 24 |
| B. Data Penelitian | 24 |
| C. Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| D. Metode Analisis..... | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Hasil Penelitian | 34 |

| | |
|---------------------------------|----|
| B. Pembahasan..... | 48 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 52 |
| A. Kesimpulan..... | 52 |
| B. Saran..... | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Komplain konsumen Haus outlet Pejaten Jakarta Selatan Tahun 2022 | 2 |
| Gambar 2.1 Kerangka Analisis | 19 |
| Gambar 4.1 Logo Haus | 35 |
| Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden | 36 |
| Gambar 4.3 Usia Responden..... | 37 |
| Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden | 38 |
| Gambar 4.5 Berapa Kali Responden Melakukan Transaksi | 39 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Kepuasan Konsumen minuman kekinian wilayah Pejaten | 1 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert..... | 24 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 37 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Tabel 4.4 Berapa Kali Melakukan Transaksi di Haus cabang Pejaten | 39 |
| Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1) | 40 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Lokasi (X2) | 40 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X3)..... | 41 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Citra Merk (X4) | 42 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... | 42 |
| Tabel 4.10 Hasil uji regresi linear berganda | 43 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas..... | 44 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas..... | 44 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas | 45 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 45 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 46 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji F..... | 47 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi | 48 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji t..... | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian | 54 |
| LAMPIRAN 2 Tabel Tabulasi..... | 62 |
| LAMPIRAN 3 Tabel Output SPSS..... | 70 |
| LAMPIRAN 4 Tabel R..... | 75 |
| LAMPIRAN 5 Tabel Durbin Watson/DW | 76 |
| LAMPIRAN 6 Tabel F | 77 |
| LAMPIRAN 7 Tabel t | 78 |

