



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA RICHEESE FACTORY
DI KABUPATEN KUDUS**

Diajukan Oleh :

FARID TAOFAN

NIM. 2016-11-230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2022

PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RICHEESE FACTORY DI KABUPATEN KUDUS

Nama : FARID TAOFAN

NIM : 2016-11-230

Program Studi : MANAJEMEN

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I


Nurul Rizka Arumsari, SE. MM.
NIDN. 0628048702


Dr. Drs. Ag. Sunarno. H. S.H, S.Pd, M.M
NIDN. 0026065516

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II


Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304


Noor Azis, S.E., M.M
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sopo Sing Bantu Bakal Binantu, Sopo Sing Nuhung Bakal Tinulug”
(Ust. Ali Azhar)

Persembahan:

- ❖ Kedua orang tuaku
- ❖ Kakakku
- ❖ Kedua Bapak dosen pembimbingku
- ❖ Semua teman-temanku.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“pengaruh brand image, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dengan variabel intervening keputusan pembelian pada richeese factory di kabupaten Kudus”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 2) Nurul Rizka Arumsari, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
- 3) Dr. Drs. Ag. Sunarno. H. S.H, S.Pd, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses bimbingan skripsi ini.
- 4) Noor Azis, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses bimbingan skripsi ini.

- 5) Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya program studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas segala ilmu yang telah diberikan dan bantuan pelayanan.
- 6) Seluruh responden penelitian yang telah ikut serta hingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus, 2022

FARID TAOFAN



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN VARIABEL
INTERVENING KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RICHEESE
FACTORY DI KABUPATEN KUDUS**

Farid Taofan

Pembimbing :

Dr. Drs. Ag. Sunarno. H. S.H, S.Pd, M.M.

Noor Azis, S.E., M.M.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh brand image, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dengan variabel intervening keputusan pembelian pada richeese factory di kabupaten kudus. Penelitian dilakukan secara kuantitatif, data primer diperoleh dengan survei menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Target Sampling, dengan menghasilkan 156 responden. Hasil analisis dalam penelitian dengan *metode Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai berikut: 1. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 4. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 6. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Richeese Factory di Kabupaten Kudus. 7. Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Richeese Factory di Kabupaten Kudus.

Kata Kunci : brand image, kualitas layanan, harga, kepuasan konsumen, keputusan pembelian.

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CONSUMER SATISFACTION WITH INTERVENING VARIABLES OF
PURCHASE DECISION ON RICHEESE FACTORY IN KUDUS DISTRICT***

Farid Taofan

Advisor :

Dr. Drs. Ag. Sunarno, H. S.H, S.Pd, M.M.

Noor Azis, S.E., M.M.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of brand image, service quality and price on consumer satisfaction with the intervening variable purchasing decisions at Richeese Factory in Kudus Regency. The study was conducted quantitatively, primary data obtained by survey using a questionnaire. The sampling method used in this research is Target Sampling, by producing 156 respondents. The results of the analysis in the study using the Structural Equation Modeling (SEM) method are as follows: 1. Brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions at the Richeese Factory in Kudus Regency. 2. Service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions for Richeese Factory in Kudus Regency. 3. Price has a positive and significant effect on purchasing decisions for Richeese Factory in Kudus Regency. 4. Brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Richeese Factory in Kudus Regency. 5. Service quality has a positive and significant effect on Richeese Factory customer satisfaction in Kudus Regency. 6. Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Richeese Factory in Kudus Regency. 7. Purchase decisions have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Richeese Factory in Kudus Regency.

Keywords: brand image, service quality, price, customer satisfaction, purchase decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kepuasan Konsumen.....	9
2.2. Keputusan Pembelian.....	12
2.3. Brand Image.....	17
2.4. Kualitas Layanan.....	20
2.5. Harga.....	24
2.6. Penelitian Terdahulu.....	27
2.7. Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.8. Kerangka Pemikiran.....	37
2.9. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Variabel Penelitian dan Defiinsi Operasional.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	42

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Uji Instrumen	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.7 Teknik Pengujian Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.2. Penyajian Data	62
4.3. Uji Instrumen	67
4.4. Analisis Data	69
4.5. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Jumlah Konsumen Factory Recheese Bulan Januari – September 2020.....	3
Tabel 1.2 Top Brand Index 2020	4
Tabel 3.1 Uji Goodness of Fit.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Brand image	64
Tabel 4.3 Frekuensi Variabel Kualitas layanan	65
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Harga	65
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Keputusan pembelian	66
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kepuasan konsumen.....	67
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Construct Reliability Dan Variance Extracted.	68
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data	69
Tabel 4.10 Uji Outliers.....	70
Tabel 4.11 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan.....	73
Tabel 4.11 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen..	75
Tabel 4.12 Loading Factors Pengukuran Variabel Eksogen.....	76
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Endogen (Y) Sebelum Perbaikan.....	78
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Endogen (Y)	79
Tabel 4.14 Loading Factors Pengukuran Variabel Endogen (Y).....	80
Tabel 4.16 Pengujian Kesesuaian Analisis Structural Equation Modelling	82
Tabel 4.17 Regression Weights.....	83
Tabel 4.18 Standarized Regression Weight	83
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation).....	84
Tabel 4.20 Hasil Regression Weight.....	85
Tabel 4.21 Besar Total Effect	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Brand Image, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Variabel Intervening Keputusan Pembelian Pada Richeese Factory Di Kabupaten Kudus	37
Gambar 4.1 Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	72
Gambar 4.2 Variabel Eksogen Setelah Perbaikan.....	74
Gambar 4.3.Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	77
Gambar 4.4.Variabel Endogen Setelah Perbaikan.....	79
Gambar 4.5 Analisis Full Model.....	81

