



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA KONSUMEN MIXUE DI KOTA KUDUS**

Skripsi

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Disusun Oleh

MEGA MAUDINA RUSANTI

NIM: 2019 60 015

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA KONSUMEN MIXUE DI KOTA KUDUS**

Skripsi

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Disusun Oleh

MEGA MAUDINA RUSANTI

NIM: 2019 60 015

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus dan Diterima Untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derjata Sarjana Psikologi
Pada Tanggal:1.1. SEP 2023.....

Mengesahkan Fakultas Psikologi
Universitas Muria Kudus


Dekan

Ira Nur Wahdayani, S.Psi, M.Psi

Dewan Penguji

Tanda Tangan

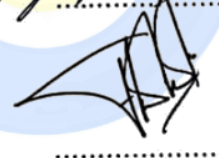
1. Mohammad Khasan, S.Psi., M.Si


.....

2. Rr. Dwi Astuti, S.Psi., M.Psi


.....

3. Latifah Nur Ahyani, S.Psi., M.A


.....

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSUMEN MIXUE DI KOTA KUDUS

Diajukan oleh

MEGA MAUDINA RUSANTI

NIM. 2019 60 015

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Mohammad Khasan, S.Psi., M.Si.

11 SEP 2023

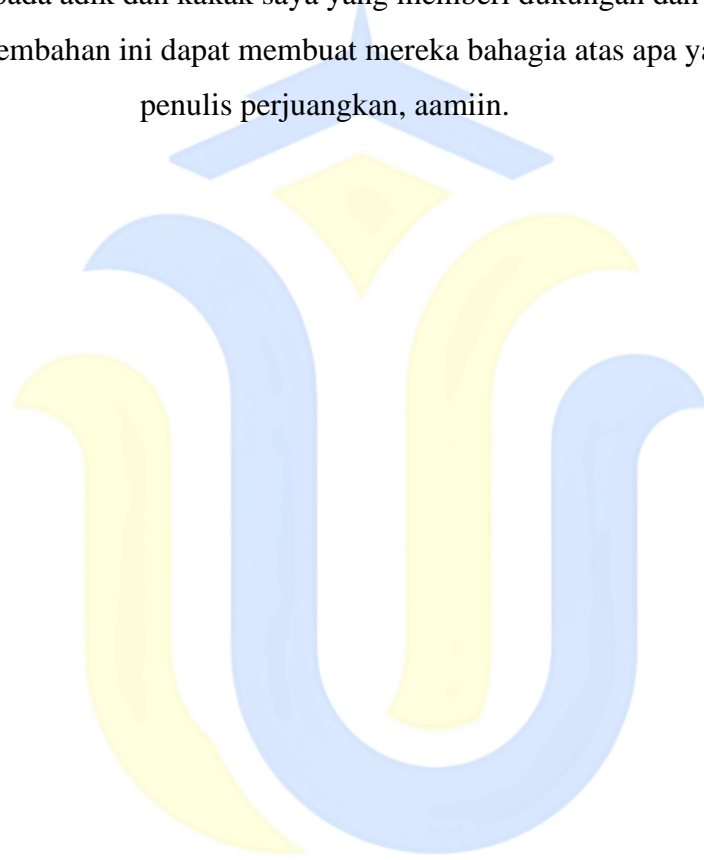
Tanggal,2023

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang maha kuasa dan segala bentuk kemudahan yang saya terima.

Saya mempersembahkan karya yang tidak seberapa ini kepada kedua orang tua saya, untuk bapak Rumikan dan Ibu Santi Sulistyawati yang selalu memberikan doa, nasihat, serta mendukung semua hal di hidup saya sampai saat ini.

Serta kepada adik dan kakak saya yang memberi dukungan dan doa. Semoga persembahan ini dapat membuat mereka bahagia atas apa yang telah penulis perjuangkan, aamiin.



MOTTO

“Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Ia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur.”

(Q.S. Al-Maidah: 6)

“Effort makes you. You will regret someday if you don’t do your best now. Don’t think it’s too late but keep working on it. It takes time, but there’s nothing that gets worse due to practicing. So practice. You may get depressed, but it’s evidence that you are doing good.”

(Jeon Jung Kook)

“Kepercayaan akan diri sendiri adalah rahasia utama untuk sukses.”

(Carl Rogers)

PRAKATA

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan.

Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Brand Image dengan Kepuasan Konsumen pada Konsumen Mixue di Kota Kudus” untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh derajat Sarjana Psikologi.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak bukan tidak mungkin karya skripsi ini akan terasa sulit. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Iranita Hervi Mahardayani, S.Psi, M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Khasan, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya baik meluangkan waktunya untuk bimbingan, memberikan arahan, dan juga masukan kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini
3. Seluruh Dosen yang telah memberikan pendidikan dan bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus.

4. Kedua orang tua penulis yakni Bapak Rumikan dan Ibu Santi Sulistyawati, yang selalu mendukung dan mendoakan penulis sehingga mampu menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
5. Kepada kakak-kakak ku mas Feri, mas Damar, mas Ian, mba Ozzy, dan mba Ayu dan adikku Rida yang selalu memberi dukungan dan semangat.
6. Teman-teman psikologi kelas A angkatan 2019 yang telah memberikan banyak dukungan, semangat, serta bantuan.
7. Seluruh teman-teman yang telah membantu dalam kelancaran skripsi saya.
8. Kepada SPV, *Headstock*, dan *crew* Mixue Kudus cabang Sosrokartono sudah berkenan untuk membantu kelancaran skripsi penulis.
9. Terimakasih kepada semua yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi saya yang tidak bisa saya ucapkan satu-satu.

Dalam penulisan dan penyusunan laporan skripsi yang saya buat saya sadari masih jauh dari kata sempurna. Saya selaku penulis meminta maaf atas segala kekurangan dalam penulisan tugas skripsi yang saya buat, baik yang disengaja ataupun yang tidak disengaja. Semoga tugas skripsi yang dapat saya selesaikan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kudus, 1 Agustus 2023

Penulis

Mega Maudina Rusanti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PRAKATA..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| ABSTRAK | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Tujuan Penelitian..... | 1 |
| C. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kepuasan Konsumen | 11 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 12 |
| 3. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen..... | 15 |
| B. Kualitas Pelayanan | 17 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2. Aspek Kualitas Pelayanan | 17 |
| C. <i>Brand Image</i> | 20 |
| 1. Pengertian <i>Brand Image</i> | 20 |
| 2. Aspek <i>Brand Image</i> | 20 |
| D. Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Konsumen | 22 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian..... | 29 |

| | |
|---|----|
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 30 |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 30 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 30 |
| 3. <i>Brand Image</i> | 31 |
| C. Populasi dan Sampel penelitian | 32 |
| 1. Populasi Penelitian | 32 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 32 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 1. Skala Kepuasan Konsumen | 34 |
| 2. Skala Kualitas Pelayanan | 35 |
| 3. Skala <i>Brand Image</i> | 36 |
| E. Validitas dan Reliabilitas..... | 37 |
| 1. Validitas | 37 |
| 2. Reliabilitas..... | 38 |
| F. Metode Analisis Data | 39 |
| BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN | |
| A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian..... | 40 |
| B. Pelaksanaan Penelitian | 44 |
| C. Hasil Penelitian | 45 |
| 1. Perhitungan Validitas..... | 45 |
| 2. Perhitungan Reliabilitas..... | 48 |
| D. Analisis Data | 49 |
| 1. Uji Normalitas | 49 |
| 2. Uji Linieritas..... | 49 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 51 |
| E. Pembahasan..... | 53 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 60 |
| B. Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Konsumen | 36 |
| Tabel 3. 2 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan | 37 |
| Tabel 3. 3 Tabel <i>Blue Print</i> Skala <i>Brand Image</i> | 38 |
| Tabel 4. 1 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Konsumen | 43 |
| Tabel 4. 2 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan | 44 |
| Tabel 4. 3 Tabel <i>Blue Print</i> Skala <i>Brand Image</i> | 45 |
| Tabel 4. 4 Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen yang Valid dan Gugur..... | 48 |
| Tabel 4. 5 Sebaran Item Kualitas Pelayanan yang Valid dan Gugur..... | 49 |
| Tabel 4. 6 Sebaran Item Skala <i>Brand Image</i> yang Valid dan Gugur..... | 50 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas | 51 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Linieritas antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen | 52 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas antara <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Konsumen | 52 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis Mayor | 53 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Korelasi Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen | 54 |
| Tabel 4. 12 Hasil Analisis Korelasi <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Konsumen.. | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. SKALA PENELITIAN

- A-1 Skala Penelitian Kepuasan Konsumen
- A-2 Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
- A-3 Skala Penelitian *Brand Image*

LAMPIRAN B. DATA ANGKA KASAR

- B-1 Data Kasar Kepuasan Konsumen
- B-2 Data Kasar Kualitas Pelayanan
- B-3 Data Kasar *Brand Image*

LAMPIRAN C. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

- C-1 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- C-2 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- C-3 Hasil Validitas dan Reliabilitas *Brand Image*

LAMPIRAN D. DATA PENELITIAN

- D-1 Data Penelitian Fix Kepuasan Konsumen
- D-2 Data Penelitian Fix Kualitas Pelayanan
- D-3 Data Penelitian Fix *Brand Image*
- D-4 Data Analisis Hubungan

LAMPIRAN E. UJI ASUMSI

- E-1 Uji Normalitas
- E-2 Uji Linieritas
- E-3 Uji Analisis Regresi

LAMPIRAN F. KATEGORISASI

- F-1 Kategorisasi Standar Deviasi Kepuasan Konsumen
- F-2 Kategorisasi Standar Deviasi Kualitas Pelayanan

F-3 Kategorisasi Standar Deviasi *Brand Image*
LAMPIRAN G. *SCREENING* JUDUL, FORM A, FORM B
LAMPIRAN H. SURAT IZIN PENELITIAN
LAMPIRAN I. FOTO KEGIATAN PENYEBARAN SKALA

