



**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, PERSEPSI KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRODUK NADHEERA DI KOTA KUDUS**

Disusun Oleh :

PUTRI AINI MALICHA DEWI

NIM : 202011012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, PERSEPSI KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRODUK NADHEERA DI KOTA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Disusun Oleh :

PUTRI AINI MALICHA DEWI

202011012

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

TAHUN 2024

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, PERSEPSI KUALITAS
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
NADHEERA DI KOTA KUDUS**

Nama : Putri Aini Malicha Dewi
NIM : 202011012
Jurusan/Program : Manajemen

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

Kudus,

Pembimbing I



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M
NIDN. 0615079303

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, PERSEPSI KUALITAS
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
NADHEERA DI KOTA KUDUS**

Nama : Putri Aini Malicha Dewi

NIM : 202011012

Jurusan/Program : Manajemen/Pemasaran

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

Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



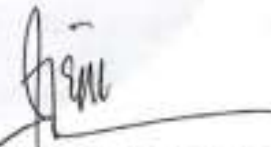
Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
NIDN. 0628048702

Mengetahui,
Dekan



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

Pembimbing II



Rhealyn Hening Karatri, S.E., M.M
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri

(QS. Ar Rad : 11)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Sugiyono. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi serta memberikan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan sampai akhir.
2. Kepada pintu surgaku, Ibunda Siti Ikhwatun Mu'arifah. Beliau juga tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, tapi beliau sangat memberikan motivasi, semangat serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai akhir.
3. Kepada kakak penulis Muhammad Arif Shofiyan dan kakak ipar penulis Tatu Maftuhatus sa'adah terimakasih support dari kalian yang sudah membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan studi akhir ini.
4. Untuk adikku Iqbal Faruq Annaufal dan juga keponakanku Maher Raffanza Asshofiyan, terimakasih selalu menjadi mood boster penulis disaat penulis sedang merasakan capek dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Diri saya sendiri Putri Aini Malicha Dewi, terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya selalu kuat dan tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita" baru dimulai.
6. Kepada sahabat – sahabatku Adelia Rendita Cindiani, Aldona Septhi Ladora, Sindi Wahyu, Natasya Eka Oktaviani, terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terkhusus sahabatku Virda Choirunnida dan Meindhika Irnadiani Ristya Hadi yang selalu membantu penulis, selalu menemani penulis bimbingan serta selalu memberikan semangat ke pada penulis.
7. Grub Menantu Idaman terimakasih atas dukungan dan supportnya kepada penulis selama ini.
8. Terakhir my best partner saya terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, rasa sabar dan kebaikan yang selalu diberikan kepada penulis disaat masa mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Brand Awareness*, Persepsi Kualitas Produk, Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Nadheera Di Kota Kudus”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendapatkan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Kudus, 2024

Penulis



Putri Aini Malicha Dewi

NIM. 202011012

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, PERSEPSI KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRODUK NADHEERA DI KOTA KUDUS**

**PUTRI AINI MALICHA DEWI
202011012**

Pembimbing: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand awareness*, persepsi kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan pada produk Nadheera Luxury di Kota Kudus. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan produk Nadheera Luxury di Kota Kudus. Sampel penelitian ini yaitu berjumlah 120 responden yang diambil melalui teknik pengambilan *purposive sampling*. Uji Instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang diuji menggunakan alat olah data SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Nadheera Luxury di Kota Kudus.

Kata kunci : *Brand awareness, persepsi kualitas produk, kepercayaan merek, kepuasan pelanggan*

**THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, PERCEIVED PRODUCT
QUALITY, AND BRAND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION OF
NADHEERA PRODUCTS IN KUDUS CITY**

**PUTRI AINI MALICHA DEWI
202011012**

Advisors: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

**MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of brand awareness, perceived product quality, and brand trust on customer satisfaction with Nadheera Luxury products in Kudus City. The population of this study comprises all customers of Nadheera Luxury products in Kudus City. The sample size for this study is 120 respondents, selected using purposive sampling technique. The instrument tests in this study employed validity and reliability tests. The data analysis method used was multiple linear regression analysis, tested using the SPSS version 26 data processing tool. The results of the study indicate that brand awareness has a positive and significant effect on customer satisfaction, perceived product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand trust has a positive and significant effect on customer satisfaction of Nadheera Luxury products in Kudus City.

Keywords: *Brand awareness, perceived product quality, brand trust, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iiiiv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACTION	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xivv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.2 Persepsi Kualitas Produk.....	19
2.3 Kepercayaan Merek	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	27

2.5	Pengaruh Antar Variabel.....	29
2.6	Penelitian Terdahulu	31
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.8	Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Rancangan Penelitian.....	38
3.2	Variabel Penelitian.....	38
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.5	Populasi dan Sampel	41
3.6	Pengumpulan Data	43
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.8	Pengolahan Data.....	44
3.9	Analisis Data	45
3.10	Uji Asumsi Klasik	47
3.11	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Profil Nadheera Luxury.....	51
4.2	Penyajian Data	52
4.3	Uji Instrumen	58
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.6	Uji Hipotesis.....	65

4.7	Pembahasan.....	68
4.7.1	Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Nadheera Luxury di Kota Kudus	68
4.7.2	Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Nadheera Luxury di Kota Kudus.....	69
4.7.3	Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Nadheera Luxury di Kota Kudus	71
4.7.4	Pengaruh <i>Brand Awareness</i> , Persepsi Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Nadheera Luxury di Kota Kudus	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar <i>Top Brand Index</i> Busana Muslim 2023	7
Tabel 1. 2 Daftar Jumlah Followers Merek Busana Muslim di Kudus.....	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli.....	53
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel <i>Brand Awareness</i>	54
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Kualitas Produk	55
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepercayaan Merek	57
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 11 Uji Multikolonieritas.....	62
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 14 Uji T.....	67
Tabel 4. 15 Uji F	66
Tabel 4. 16 Koefisien determinasi (R^2).....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Produk Fashion Nadheera Luxury Periode Agustus- November 2023 (dalam miliar)	3
Gambar 1. 2 <i>Review</i> Pelanggan Atas Kualitas Produk Nahdeera Luxury	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	36