



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
KAHF (STUDI PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN
FEB UNIVERSITAS MURIA KUDUS ANGKATAN 2020)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

NEGGIANO SEPTYAN

NIM. 202011274

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
KAHF (STUDI PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN
FEB UNIVERSITAS MURIA KUDUS ANGKATAN 2020)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

NEGGIANO SEPTYAN

202011274

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
KAHF (STUDI PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN
FEB UNIVERSITAS MURIA KUDUS ANGKATAN 2020)**

Nama : Neggiano Septyan
NIM : 202011274
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

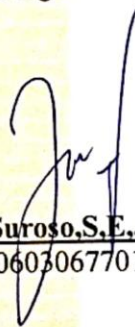
Kudus, 31 Januari 2025

Pembimbing I



(Drs. H. M. Masruri, M.M)
NIDK. 8922860023

Pembimbing II



(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP)
NIDN. 0603067701

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
KAHF (STUDI PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN
FEB UNIVERSITAS MURIA KUDUS ANGKATAN 2020)**

Nama : Neggiano Septyan
NIM : 202011274
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 31 Januari 2025

Mengetahui
Ketua Program Studi

Pembimbing I


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


(Drs. H. M. Masruri, M.M)
NIDK. 8922860023

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



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


(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP)
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap "

(QS. Al-Insyirah 94: Ayat 6-8)

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku.”

(Sayyidina Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak dan Ibu yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadi motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada kakak dan adik kandung terima kasih atas segala do'a, motivasi dan semangat.

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 Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kahf (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen FEB Universitas Muria Kudus Angkatan 2020)”.

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. Sehingga 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. Drs. H. M. Masruri, M.M selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, bimbingan, perhatian selama menyelesaikan skripsi
5. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, bimbingan, perhatian selama menyelesaikan skripsi.

6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan.
7. Kepada orang tua tercinta dan seluruh keluarga besar. Terima kasih Bapak dan Ibu telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, kasih sayang, materi, do'a, dan waktu yang diberikan.
8. Kepada teman-teman seperjuanganku Fadrik, Wisnu, Naufal, Jeki, Hapsari, Evania, Alan, Ali, Faiz, Ikbal yang selalu memberikan support dan doa, menemani dari awal, bimbingan, seminar proposal, dan sidang skripsi.

Dalam penulisan skripsi, penulis berusaha dengan maksimal dengan kerendahan hati penulis jika masih terdapat kekurangan, maka kritik dan saran bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini kedepannya. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Kudus, 31 Januari 2025

Penulis



Neggiano Septyan

NIM. 202011274

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KAHF (STUDI PADA
MAHASISWA PRODI MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS MURIA
KUDUS ANGKATAN 2020)**

NEGGIANO SEPTYAN

202011274

Pembimbing 1: Drs. H. M. Masruri, M.M.

2: Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kahf (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Feb Universitas Muria Kudus Angkatan 2020). Penelitian ini merupakan penelitian statistik deskriptif yang menggunakan data primer adalah kuesioner. Populasi yang menjadi fokus penelitian adalah data mahasiswa manajemen 2020. Metode yang digunakan untuk memperoleh sampel yaitu pendekatan *purposive sampling* dengan sampel 84 mahasiswa 2020 dari populasi 535 mahasiswa 2020. Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi statistik SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial citra merek berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan kualitas produk, harga, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepuasan Konsumen.

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND BRAND IMAGE
ON CONSUMER SATISFACTION OF KAHF PRODUCTS (STUDY ON
MANAGEMENT PROGRAM STUDENTS FEB MURIA KUDUS
UNIVERSITY Batch 2020)***

NEGGIANO SEPTYAN

202011274

Pembimbing 1: Drs. H. M. Masruri, M.M.

2: Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

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

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of product quality, price and brand image on consumer satisfaction with Kahf products (Study of Management Study Program Students, February Muria Kudus University Class of 2020). This research is a descriptive statistical research that uses primary data, namely a questionnaire. The population that is the focus of the research is 2020 management student data. The method used to obtain the sample is a purposive sampling approach with a sample of 84 2020 students from a population of 535 2020 students. Data analysis in this research uses the statistical application SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 26. The results of this research show that partially product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, partially price has a positive and significant effect on consumer satisfaction, partially brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, product quality, price, brand image have a positive and significant on consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Brand Image, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSL.....	viii
ABSTRACTION.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Kepuasan Konsumen	14
2.1.3 Kualitas Produk	17
2.1.4 Harga	20
2.1.5 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	23
2.2 Pengaruh Antar Variabel	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27

2.3	Penelitian Terdahulu.....	27
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.5	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Rancangan Penelitian	36
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	36
3.2.1	Variabel Dependen (Y).....	36
3.2.2	Variabel Independen (X).....	37
3.2.3	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data	41
3.3.1	Jenis Penelitian	41
3.3.2	Sumber Data	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel	42
3.4.3	Teknik Sampling.....	43
3.5	Pengumpulan Data	43
3.6	Pengolahan Data	44
3.7	Uji Instrumen	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	46
3.8	Analisis Data	46
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.8.4	Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Penyajian Data	53
4.2.1	Identitas Responden.....	53
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel	55

4.3	Uji Instrumen	58
4.3.1	Uji Validitas	58
4.3.2	Uji Reliabilitas	61
4.4	Analisis Data	62
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	62
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.4.4	Uji Hipotesis	69
4.5	Pembahasan.....	74
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.5.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.5.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.5.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Kategori Skincare Kahf.....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Kategori Parfum Kahf	5
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pembelian Produk Khaf.....	54
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Harga	56
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Citra Merek.....	57
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_3).....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 21 Hasil Uji R^2	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Kahf 2023	3
Gambar 1.2 Penilaian dan Ulasan	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN 2 DATA HASIL KUESIONER.....	90
LAMPIRAN 3 HASIL SPSS	99
LAMPIRAN 4 TABEL t dan r	112
LAMPIRAN 5 TABEL Durbin-Watson (DW).....	116
LAMPIRAN 6 TABEL F	119
LAMPIRAN 7 SURAT-SURAT.....	123
LAMPIRAN 8 HASIL TURNITIN.....	125