

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

## **(STUDI PADA SANIA PREMIUM DI SARIKAT JAYA)**

Nama Mahasiswa : Hanny Rizky Windasari  
NIM : 1011510232  
Pembimbing : Aditya Narendra Wardhana,S.T.,M.SM

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, citra merek terhadap kepuasan konsumen, persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada sania premium di Sarikat Jaya yang bertempat di Jl. R.A. Kartini No.68, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk, citra merek dan persepsi harga. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Sampel pada penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan sania premium dan berusia 25 tahun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 72 sampel. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics 23.0. Hasil dari penelitian menemukan bahwa (1) Hasil uji hipotesis pertama tidak terdapat hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t-statistic adalah 0,868 ( $<1,6660$ ), sehingga hipotesis pertama tidak diterima (2) Hasil uji hipotesis pertama terdapat hubungan antara citra merek terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t-statistic adalah 3,221 ( $>1,6660$ ), sehingga hipotesis kedua diterima. Dan terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t-statistic adalah 3,847 ( $>1,6660$ ), sehingga hipotesis ketiga diterima.

**Kata Kunci: kualitas produk, citra merek, persepsi harga, kepuasan.**



*-Halaman ini sengaja dikosongkan-*

***Effect Of Quality Products, Brand Image, Price Perception on Customer Satisfaction (Case Study Sania Premim At Sarikat Jaya)***

By : Hanny Rizky Windasari  
NIM : 1011510232  
Supervisor : Aditya Narendra Wardhana,S.T.,M.SM

**ABSTRACT**

*This research aimed to know a significant effect of product quality on consumer satisfaction, brand image on customer satisfaction, perceived price of customer satisfaction at premium prices in Sarikat Jaya located at Jl. R.A. Kartini No.68, Gresik Regency, East Java. The independent variables in the selection are product quality, brand image and price perception. The dependent variable in the selection is consumer satisfaction. The sample in the selection were respondents who had used sania premium and were 25 years old. The method used in the selection of samples using the method of purposive sampling with a total sample of 72 samples. The technique of collecting data used in the selection is the Likert scale method. Analysis of the data used is the analysis of Multiple Linear Regression using IBM SPSS Statistics 23.0 software. The results of the study found that (1) the results of the first hypothesis test there was no relationship between product quality and customer satisfaction. This is evidenced by the results of the t-statistical test is 0.868 ( $< 1.6660$ ), so the first hypothesis is not accepted (2) The results of the first hypothesis test there is a relationship between brand image and customer satisfaction. This is evidenced by the results of the t-statistical test is 3.221 ( $> 1.6660$ ), so the second hypothesis is accepted. And there is the effect of price perceptions on customer satisfaction. This is evidenced by the results of the t-statistical test is 3.847 ( $> 1.6660$ ), so the third hypothesis is accepted.*

***Key words: product quality, brand image, price perception, satisfaction.***



*-Halaman ini sengaja dikosongkan-*